MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE.

Índice:

1. Móvil:

1.1 Facturación..... **1-10**
1.2 Ofertas..... **11**
1.3 Cambio de plan..... **12-14**
1.4 Reporte de avería..... **14**
1.5 Configuración de equipos..... **14-15**
1.6 Mi claro..... **15-16**
1.7 Cambio de número..... **16-18**
1.8 Imprimir factura..... **18-19**
1.9 Configuración de buzón de voz..... **19**
1.10 Desbloqueo..... **19**
1.11 Suspensión..... **20-21**
1.12 Cancelar..... **21-23**
1.13 Caso en investigación, ajustes en la cuenta y Credit limit..... **23-26**
1.14 Desbloqueo de Sim Card PUK y PIN..... **26-27**
1.15 Colocar y eliminar servicio en la cuenta..... **27-29**
1.16 Pasos para hacer una separación de cuenta..... **29-31**

2. Prepago:

2.1 Activación de plan..... **32-33**
2.2 Recargas..... **33-35**
2.3 Activación de SIM CAR.....**35**
2.4 Fechas de recargas..... **35-36**
2.5 Suspensión por error (SIF) **36-37**
2.6 Inactividad de la cuenta (GEM) **37**
2.7 Ajuste en GEM..... ...**38**
2.8 Cliente que consume el balance a granel.....**38-39**

3. Roaming:

3.1 Activación de servicio adicional.....**40**
- Planes sin frontera
- Paquete diario $10.00

3.2 Configuración de equipo. (Antenas o datos roaming apagados) **40-41**
3.3 Buzón de voz en Roaming.....**41-42**
3.4 Bloqueo de data.....**42**

4. Fijo:

4.1 Migración (aumento de megas)..... .....**43-44**
4.2 Créditos en la cuenta.....**44-46**
4.3 Adquirir servicio de claro..... ...**47-50**
4.4 Crear reportes de avería.....**51**
4.5 Servicios adicionales.....**51-55**

4.6 Desgloses de factura……**56**
4.7 Traslado……**57-58**
4.8 Cambio de numero……**58-62**
4.9 Cambio de dirección postal……**62-64**
4.10 Jack adicional o principal……**64-65**
4.11 Restricción de llamadas……**66-68**
4.12 Agregar internet a líneas con telefonía……**68-69**
4.13 Agregar 3 play (DISH)……**69-78**
4.14 Agregar IPTV cuenta existente……**79-90**
4.15 Crear línea sencilla……**91-95**

1. Móvil

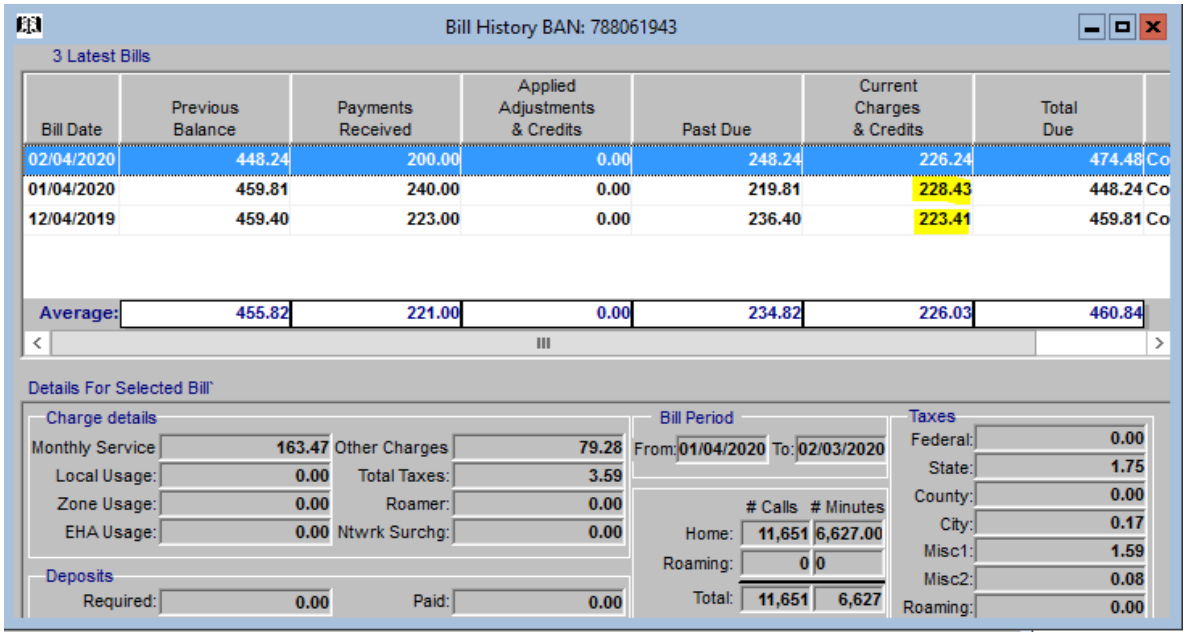
1.1 Facturación

En caso de que el cliente indique que su factura esta elevada. El primer paso sería verificar la cantidad que se genera la factura regular.

Pasos:

- En **SIF**
- **BILL**
- **Bill history**

En la siguiente imagen podemos verificar que la factura de este cliente se generó de **$226.43** a diferencia a la anterior que fue de **$228.43.**



Verificamos los **pagos** en:

- **Bill**
- **Payments** (los pagos realizados)

Deposit Date	Posting Date	Original Amount	Source	Method	Amount Due	Actual Amount	Act	Display On Bill
2/6/2020	2/6/2020	30.00	PM003702@PM - Claro CA	CASH	0.00	30.00		☑
2/6/2020	2/6/2020	220.00	PM003702@PM - Claro CA	CASH	0.00	220.00		☑
1/9/2020	1/9/2020	200.00	PM007001@PM - Claro Po	CASH	0.00	200.00		☑
12/6/2019	12/6/2019	240.00	PM007001@PM - Claro Po	CASH	0.00	240.00		☑
11/8/2019	11/8/2019	223.00	PM007001@PM - Claro Po	CASH	0.00	223.00		☑
10/7/2019	10/7/2019	150.00	ESTREM@Popular Estacio	CHECK	150.00	150.00		☑
9/9/2019	9/9/2019	0.01	POS191@POS Oficina Con	CASH	0.00	0.01		☑
9/9/2019	9/9/2019	150.00	PM002202@PM - Claro Ma	CASH	0.00	150.00		☑
9/9/2019	9/9/2019	40.25	POS191@POS Oficina Con	CASH	0.00	40.25		☑
9/6/2019	9/6/2019	185.00	PM015501@PM - Kiosco C	CASH	0.00	185.00		☑

En caso de que no posea un balance en atraso y sea un balance adicional lo podemos verificar en dos pestañas.

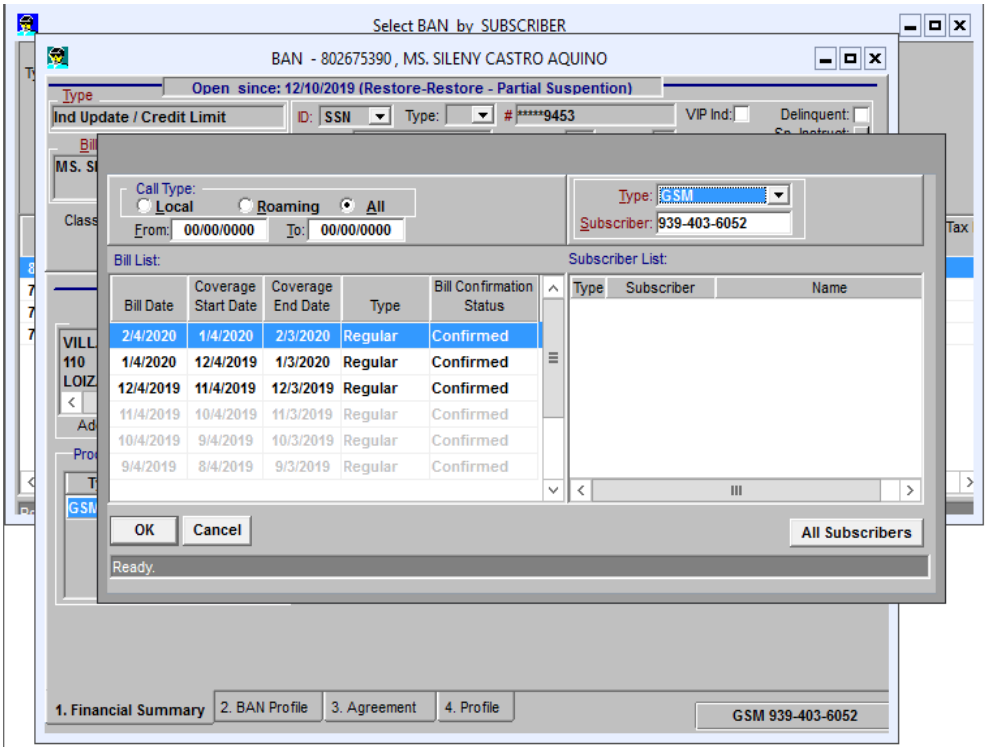
1 Pestaña de **Bill** luego seleccionar **Last Bill Image,** si deseamos factura anterior **Other Bill Image.**

DETALLE SERVICIO	939-403-6052		
	Desde - Hasta		Cargos
Claro Protección Móvil SHT	02/04 - 03/03		$ 11.99
UPDATE PLUS	02/04 - 03/03		$ 1.00
VZ+100LD+MSG+LDRM+PRUILI	02/04 - 03/03		$ 50.00
Venta de Equipo			$ 29.17
Ajuste			$ 4.38CR
Descuento en renta			$ 10.42CR
Cargos por Impuesto Ventas y Uso			$ 2.16
Fondo de Servicio Universal Federal			$ 2.98
Fondo de Servicio Universal P.R.			$ 0.05
Servicio 911	02/04 - 03/03		$ 0.50
	Mensajes	KB/MB	
Local:			
Volumen de Datos	2957	88075945	$ 0.00
Roaming:			
GPRS/UMTS	387	44,872.00	$ 78.53
	Llamadas	Minutos	
Llamadas Tiempo en Aire	191	408	$ 0.00
Llamadas Roaming	13	83	$ 12.45
Total Detalle Servicio del 939-403-6052			$ 174.03

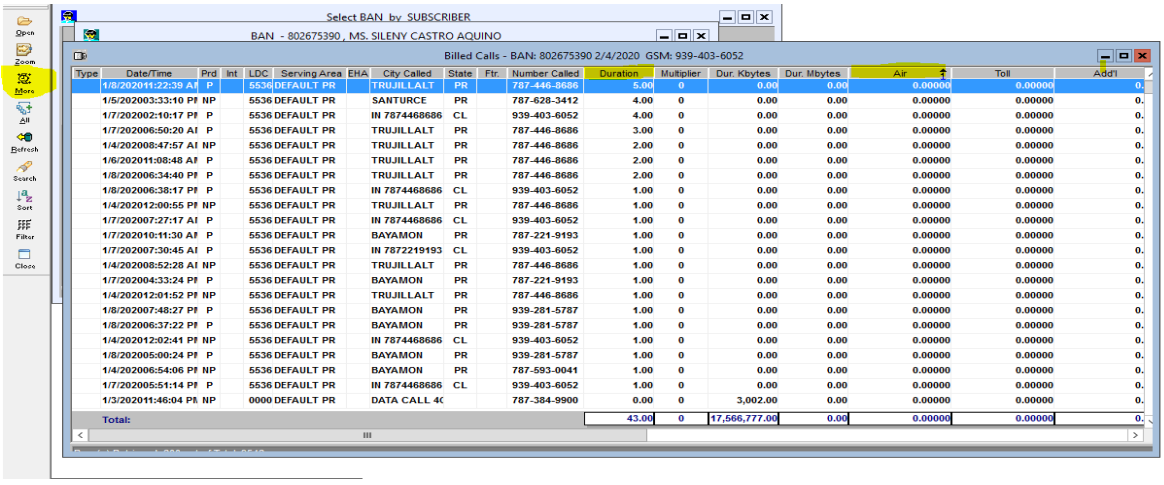
Los cargos como: claro protección móvil, UPDATE PLUS, los beneficios que se verifica del plan, venta de equipo y los impuestos son cargos recurrentes. Los que este marcado en amarillo son cargos no recurrente.

¿Como verificar donde el cliente consumió los cargos?

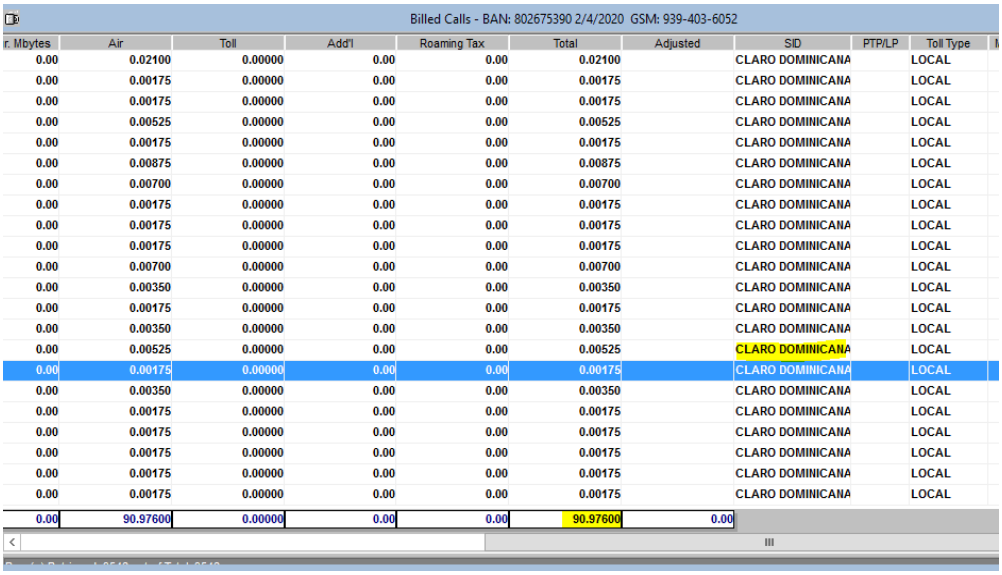
- En SIF
- Click en **Bill**
- Click en **Billed Calls**
- Seleccionamos el **ciclo de facturación**



Se verificará todo el consumo realizado por el cliente dentro del ciclo seleccionado.



- En la parte izquierda se verifica **MORE,** se hará click hasta que esté en gris.
- Click derecho en **Duration** y realizar Descending.
- Click derecho en **Air** y realizar Descending.
- Desplazamos a la derecha verificamos las antenas que estaba conectado el cliente.



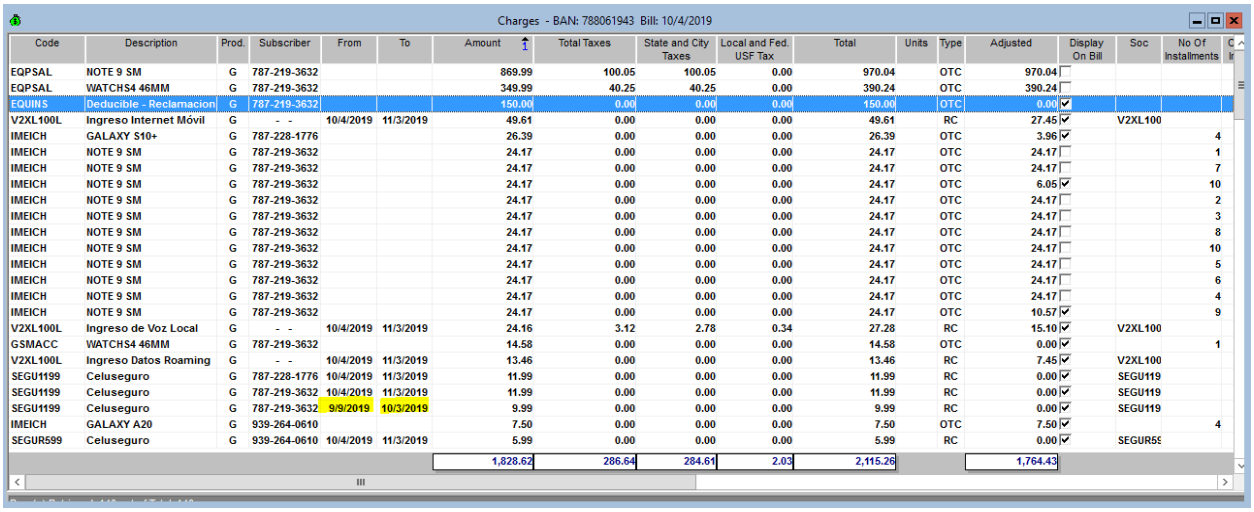
r. Mbytes	Air	Toll	Add'l	Roaming Tax	Total	Adjusted	SID	PTP/LP	Toll Type
0.00	0.02100	0.00000	0.00	0.00	0.02100		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00525	0.00000	0.00	0.00	0.00525		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00875	0.00000	0.00	0.00	0.00875		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00700	0.00000	0.00	0.00	0.00700		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00700	0.00000	0.00	0.00	0.00700		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00350	0.00000	0.00	0.00	0.00350		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00350	0.00000	0.00	0.00	0.00350		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00525	0.00000	0.00	0.00	0.00525		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00350	0.00000	0.00	0.00	0.00350		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	0.00175	0.00000	0.00	0.00	0.00175		CLARO DOMINICANA		LOCAL
0.00	90.97600	0.00000	0.00	0.00	90.97600	0.00			

- En el **total** se verifica el monto adicional.
- En **SID** el destino donde se encontraba el cliente conectado.

En este caso el cliente posee dos cuentas con nosotros y solo en una de las líneas coloco el plan **SIN FRONTERA.**

2 **Bill,** luego **Billed charges**.

En estas opciones podremos verificar el detalle de las facturas, si el cliente posee cargos en la cuenta adicional o si posee cargos de prorrateo.



Code	Description	Prod.	Subscriber	From	To	Amount	Total Taxes	State and City Taxes	Local and Fed. USF Tax	Total	Units	Type	Adjusted	Display On Bill	Soc	No Of Installments
EQPSAL	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			869.99	100.05	100.05	0.00	970.04		OTC	970.04	☐		
EQPSAL	WATCHS4 46MM	G	787-219-3632			349.99	40.25	40.25	0.00	390.24		OTC	390.24	☐		
EQUINS	Deducible - Reclamacion	G	787-219-3632			150.00	0.00	0.00	0.00	150.00		OTC	0.00	☑		
V2XL100L	Ingreso Internet Móvil	G	- -	10/4/2019	11/3/2019	49.61	0.00	0.00	0.00	49.61		RC	27.45	☑	V2XL100	
IMEICH	GALAXY S10+	G	787-228-1776			26.39	0.00	0.00	0.00	26.39		OTC	3.96	☑		4
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		1
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		7
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	6.05	☑		10
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		2
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		3
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		8
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		10
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		5
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		6
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	24.17	☐		4
IMEICH	NOTE 9 SM	G	787-219-3632			24.17	0.00	0.00	0.00	24.17		OTC	10.57	☑		9
V2XL100L	Ingreso de Voz Local	G	- -	10/4/2019	11/3/2019	24.16	3.12	2.78	0.34	27.28		RC	15.10	☑	V2XL100	
GSMACC	WATCHS4 46MM	G	787-219-3632			14.58	0.00	0.00	0.00	14.58		OTC	0.00	☑		1
V2XL100L	Ingreso Datos Roaming	G	- -	10/4/2019	11/3/2019	13.46	0.00	0.00	0.00	13.46		RC	7.45	☑	V2XL100	
SEGU1199	Celuseguro	G	787-228-1776	10/4/2019	11/3/2019	11.99	0.00	0.00	0.00	11.99		RC	0.00	☑	SEGU119	
SEGU1199	Celuseguro	G	787-219-3632	10/4/2019	11/3/2019	11.99	0.00	0.00	0.00	11.99		RC	0.00	☑	SEGU119	
SEGU1199	Celuseguro	G	787-219-3632	9/9/2019	10/3/2019	9.99	0.00	0.00	0.00	9.99		RC	0.00	☑	SEGU119	
IMEICH	GALAXY A20	G	939-264-0610			7.50	0.00	0.00	0.00	7.50		OTC	7.50	☑		4
SEGUR599	Celuseguro	G	939-264-0610	10/4/2019	11/3/2019	5.99	0.00	0.00	0.00	5.99		RC	0.00	☑	SEGUR5	
						1,828.62	286.64	284.61	2.03	2,115.26			1,764.43			

En la columna **From,** nos indica desde cuando el cliente adquirió el servicio, la columna **TO** la fecha de corte del cliente.

En la imagen anterior podemos verificar que el cliente posee el consumo regular del **10/4/2019** al **11/3/2019.** Inicia de la fecha que se emite la factura a la fecha de corte del cliente.

En la siguiente imagen verificamos un cambio realizado fuera de la fecha de corte **9/9/2019** al **11/3/2019.**

UPDATE3	UPDATE PLUS FEATURE	G	787-219-3632	9/9/2019	10/3/2019	0.83	0.10	0.10	0.00	0.93	RC	0.00
G911	911 Service	G	787-228-1776	10/4/2019	11/3/2019	0.50	0.00	0.00	0.00	0.50	RC	0.00
G911	911 Service	G	939-264-0610	10/4/2019	11/3/2019	0.50	0.00	0.00	0.00	0.50	RC	0.00
G911	911 Service	G	787-219-3632	10/4/2019	11/3/2019	0.50	0.00	0.00	0.00	0.50	RC	0.00
IMECHG		G	787-219-3632			0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	OTC	0.01

Podemos filtrar la fecha que esta fuera de la fecha de corte, para ver el total del cargo de prorrateo.

- En **Billed charges**
- Seleccionar la fecha que no coincide con la fecha de corte.
- Click derecho en la fecha. En este caso sería la que está en la imagen 9/9/2019 al 10/3/2019
- Seleccionar **Quick Filter**

El sistema mostrara los cambios realizado en la cuenta, fuera de la fecha de corte.

Charges - BAN: 788061943 Bill: 10/4/2019

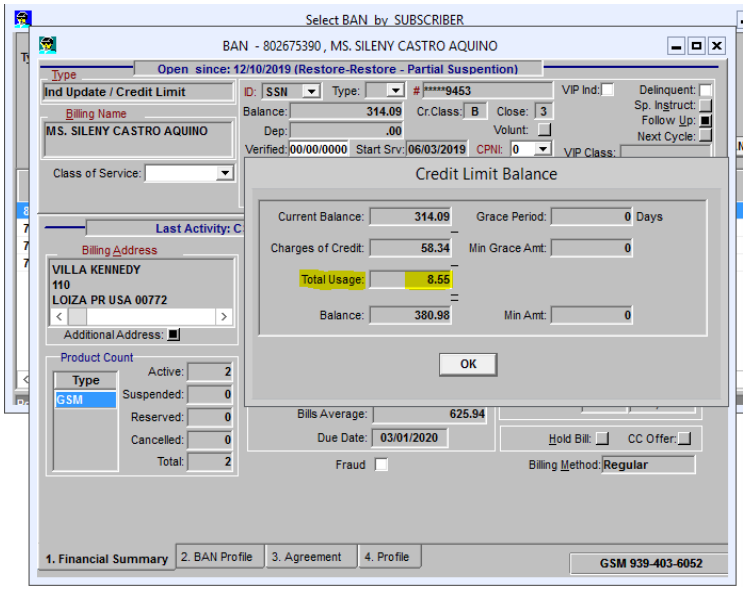
Code	Description	Prod.	Subscriber	From	To	Amount	Total Taxes	State and City Taxes	Local and Fed. USF Tax	Total	Units	Type	Adjusted	Disp On
SEGU1199	Celuseguro	G	787-219-3632	9/9/2019	10/3/2019	9.99	0.00	0.00	0.00	9.99		RC	0.00	
UPDATE3	UPDATE PLUS FEATURE	G	787-219-3632	9/9/2019	10/3/2019	0.83	0.10	0.10	0.00	0.93		RC	0.00	
V2XL100L	Short Messege Service	G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
DEFFCTIA	Portales Claro Incluidos	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Airtime usage	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
ROAMUSA	Roaming National	G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Short Messege Service	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
SMSRNC	SMS Roaming	G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Short Messege Service	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
ROAMUSA	Roaming Home	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
ROAMUSA	Roaming National	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L		G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
LDINT		G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	MultiMedia Services	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Mobile to Mobile with PR	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L		G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	DACC Charge U	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Airtime usage	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Airtime usage	G	939-264-0610	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L		G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
DEFFCTIA	Portales Claro Incluidos	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
GUNSMSOC	Aprov Mensajes de Text	G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Mobile to Mobile with PR	G	787-219-3632	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
V2XL100L	Airtime usage	G	787-228-1776	9/4/2019	10/3/2019	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		USG	0.00	
						10.82	0.10	0.10	0.00	10.92			0.00	

El cargo que se visualiza de $9.99, son los días de uso **(prorrateo**) del seguro y el UPDATE $0.83 un total de cargos adicional de **$10.82** con los impuestos incluido, sería un total de **$10.92** de prorrateo**.**

En caso de que el sistema realice un ajuste, lo podemos verificar en la columna de **Adjusted** que está en la derecha.

Cargos Facturados no aplicados en la cuenta.

- En **SIF**
- Click en **Queries**
- Seleccionar **Credit Limit Balance.**



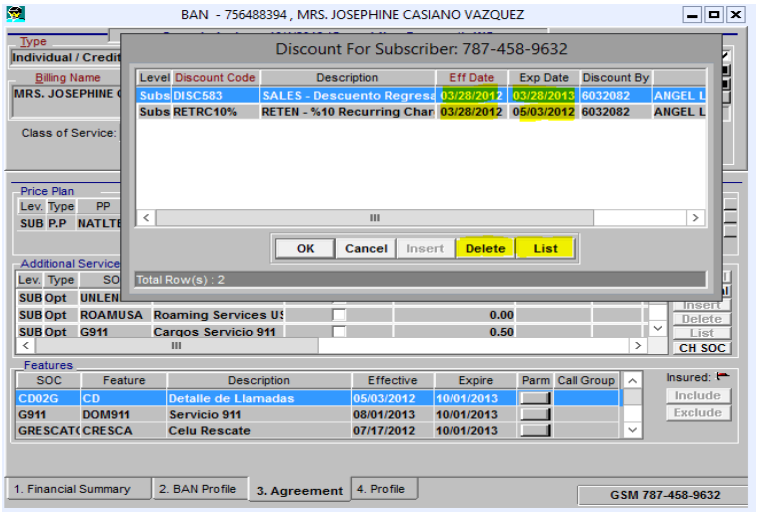
- En la opción **Total Usage** se verifica el consumo adicional $8.55.

En caso de que la cuenta posea un balance mayor en **Total Usage**, y la cuenta se encuentre suspendida por límite de crédito se realiza un Credit Limit, para la activación de la cuenta informando al cliente que es un ajuste temporero, la cual debe de realizar el pago.

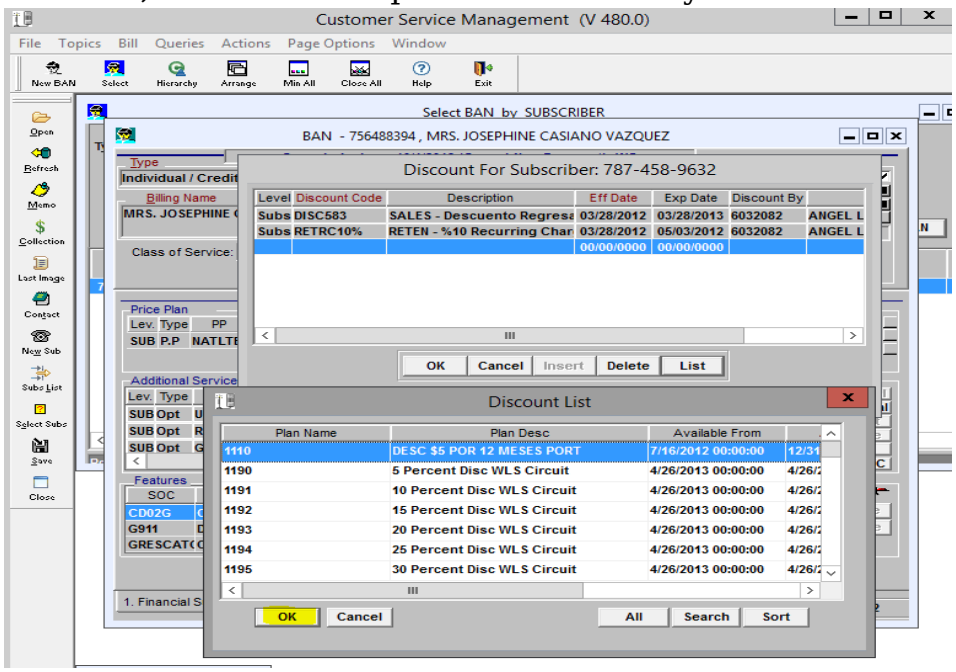
Pasos de un Credit Limit en el tema.

¿Como verificar si el cliente posee descuento en la cuenta?

- En SIF seleccionar Agreement.
- Click en Page options
- Seleccionar **Subscriber Discount**
- Verificamos todos los descuentos que posee el cliente, la fecha de efectividad en (EFF DATE) y la fecha de expiración en (EXP. DATE)



- En caso de que desee eliminar un descuento selecciona el descuento y realiza Click en **DELETE**.
- Para agregar descuento adicional selecciona **LIST**, se verifica todos los descuentos, selecciona el que desee colocar y marcar ***OK.***



1.2 Ofertas:

- Verificar la marca del equipo del cliente, si su preferencia es IPHONE, LG, etc. Se verifica la marca en la pestaña de
- En **SIF**
- Click en la pestaña de **Profile**. Se informa al cliente los equipos que tenemos en oferta de su preferencia.

Las ofertas la verificamos en la plataforma de **Alfresco.**

- Alfresco.
- Click en sitio
- Seleccionamos móvil.
- Click en Biblioteca de Documentos
- En la parte Izquierda nos mostrara el año con carpeta.
- Click en el mes y podremos ver las ofertas recientes.

Si el cliente desea renovar, se verifica las cuotas pendientes del equipo en **BILL Pending charges credits**, como segunda opción en **Bill/ Billed charges.**

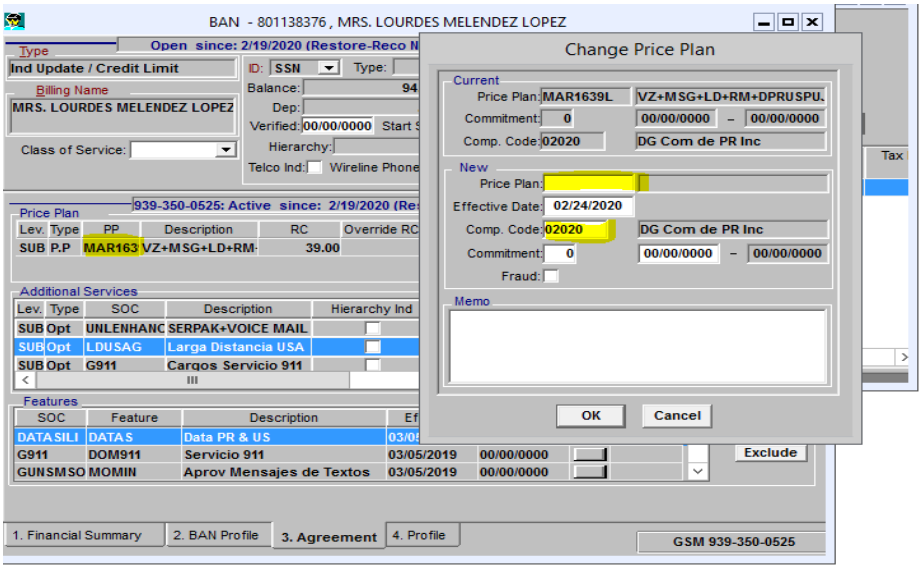
Tener en cuenta.

- ✓ Si el cliente posee el seguro y el cargo de $1.00 del update y ya tiene el 50% pago de la unidad, puede renovar entregando el equipo en perfectas condiciones.
- ✓ El cliente posee equipo gratis y desea renovar y no posee el cargo de update, debe de saldar el equipo.
- ✓ Si posee equipo al 50% de descuento y desea saldar, debe pagar el equipo a precio regular.

1.3 Cambio de plan:

Pasos:

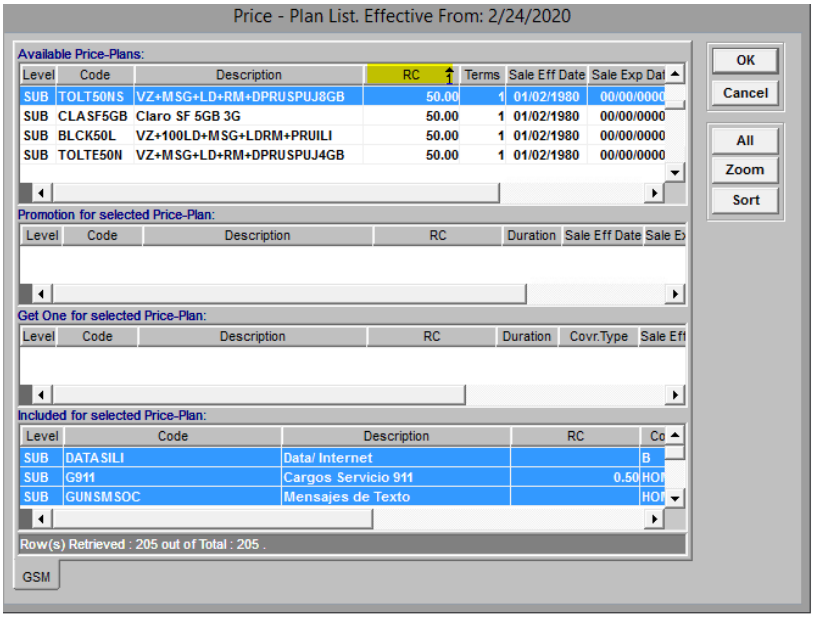
- Pestaña **Agreement**
- En la opción de **Prince Plan** seleccionamos doble click ha **PP** donde se encuentra el código del plan.
- Luego nos presentara la opción de colocar el código del plan que desea el cliente.
- **Prince Plan** y en la opción de **Comp. Code,** el número de compensación **00001**.
- Se coloca la opción **OK.**



En caso de que no sepas el código del plan o por alguna otra razón. Tan bien tienes la opción de buscar el plan por el costo.

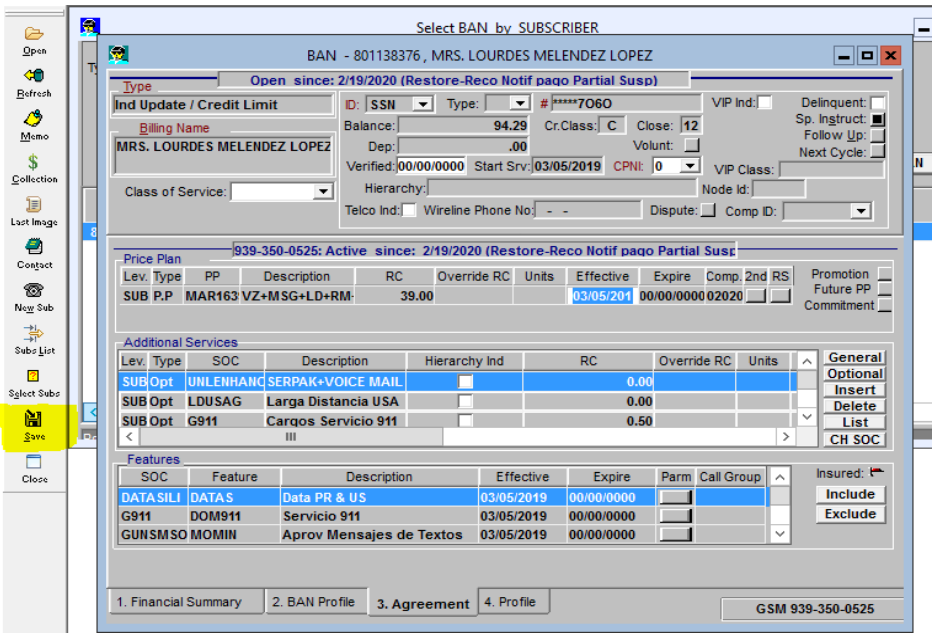
Pasos:

- En la opción de **Pince Plan** que está en amarillo en la imagen anterior, se realizara click dos veces. La cual nos mostrara la siguiente pestaña.



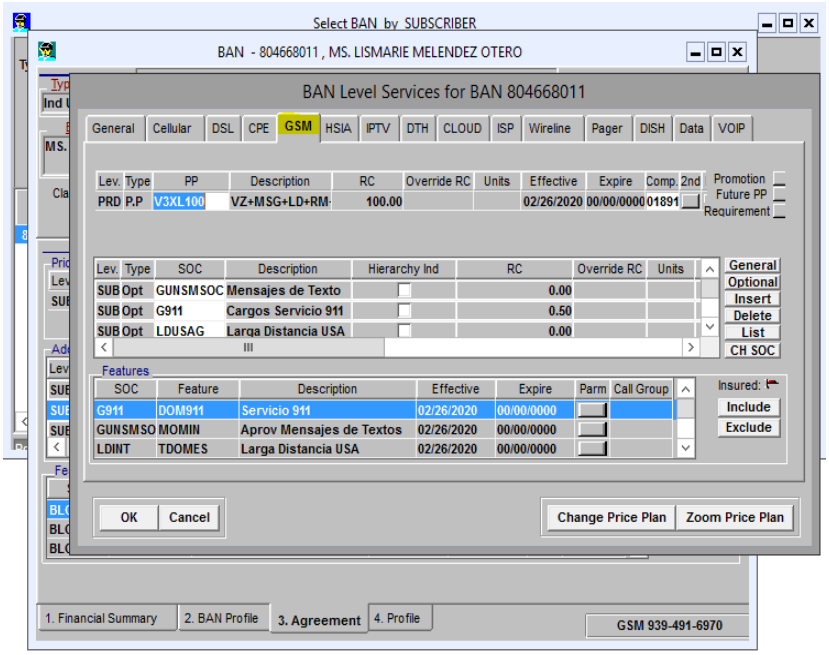
- En la opción **RC** que este subrayado en amarillo, se realiza click derecho la cual mostrara la opción de **Descending** nos mostrara todo los planes con el costo.

- Si deseamos un precio en específico como el plan de $50.00, donde está el costo marcaremos click derecho, nos marcará la opción de **GO…** la cual saldrá un recuadro en amarillo**,** colocaremos el costo del plan y podremos ver todos los planes con el mismo costo. Seleccionamos el plan y colocamos el número de compensación **00001,** La opción de **OK**. Seleccionar **SAVE,** para guardar.



Cambio de Plan a nivel de BAN:

- En **SIF**
- Click en la pestaña **Actions**
- Seleccionar **Ban Level Services**, verificamos la siguiente opción.



- Debe de estar en la opción de **GSM**.
- En **PP**, se coloca el código familiar a colocar.
- Seleccionar OK.
- Click en **SAVE**.

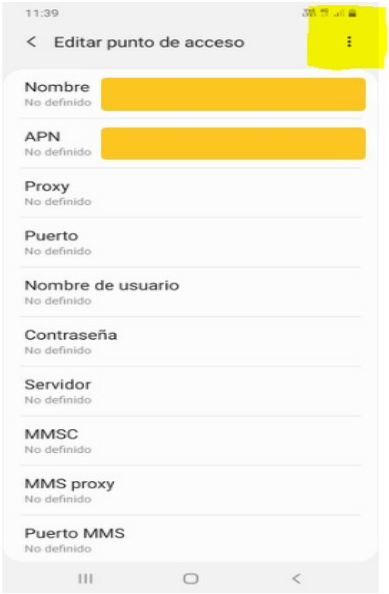
1.3 Reporte de avería:

- Confirmar la dirección con el cliente, el mismo debe de indicar el numero de carretera.
- Puntos de referencia.
- Llamar al departamento de Apoyo técnico (**Ext. 2358)**
- Reportar la zona del cliente.
- En caso de que el cliente aplique para el ajuste, se realiza en la factura que corresponde, por el tiempo sin servicio.

1.4 Configuración de equipos:

- Ajuste
- Conexiones
- Redes móviles
- Nombre de punto de acceso.
- En la parte superior a la derecha pulsar los 3 puntos.
- Restablecer valores. Aparecerá este mensaje.

- Restablecer
- Añadir.

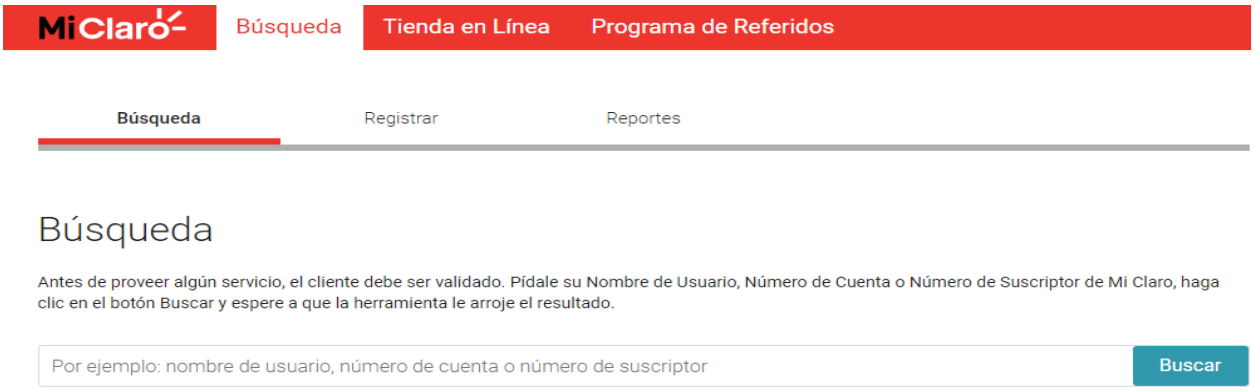


- Nombre: claro
- APN: lte.claropr.com LTE => wap.claropr.com
- Internet.claropr.com 3G => wap.claropr.com
- Seleccionar los tres puntos a la derecha superior.
- Seleccionar **Guardar.**

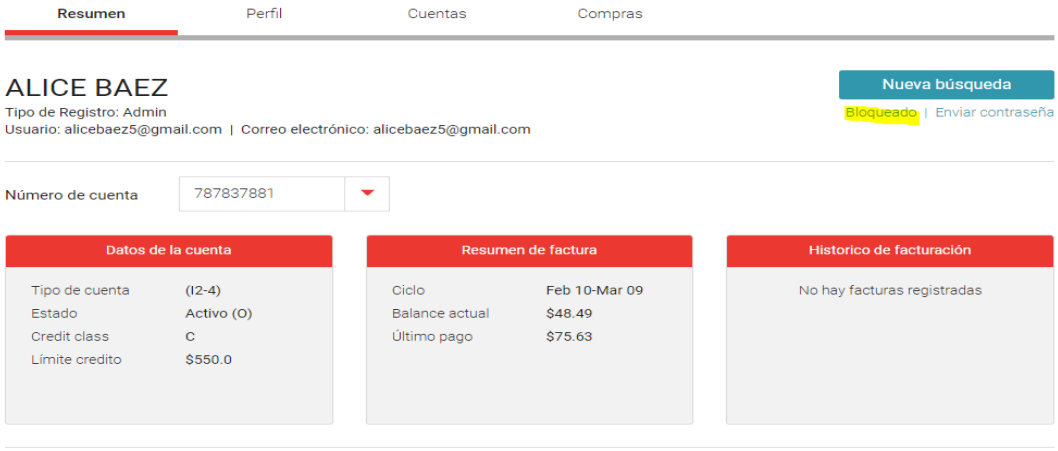
1.5 Mi claro:

- Validar que el correo este correcto tanto en mi claro como en la cuenta.
- Entramos en la plataforma de mi claro.
- Seleccionamos **Búsqueda.**

- Se coloca: el correo, numero suscritor, **BAN** o nombre de usuario.



Lugo de buscar el número, pasaremos en la siguiente pestaña.

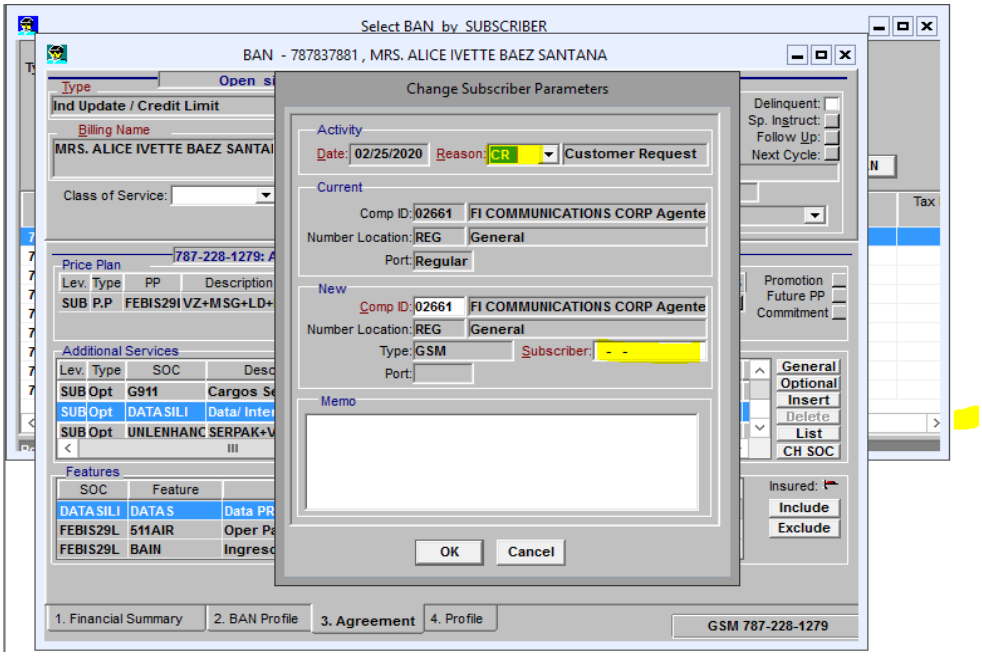


Donde la misma nos indica si el usuario está bloqueado o no, y nos brinda información del cliente.

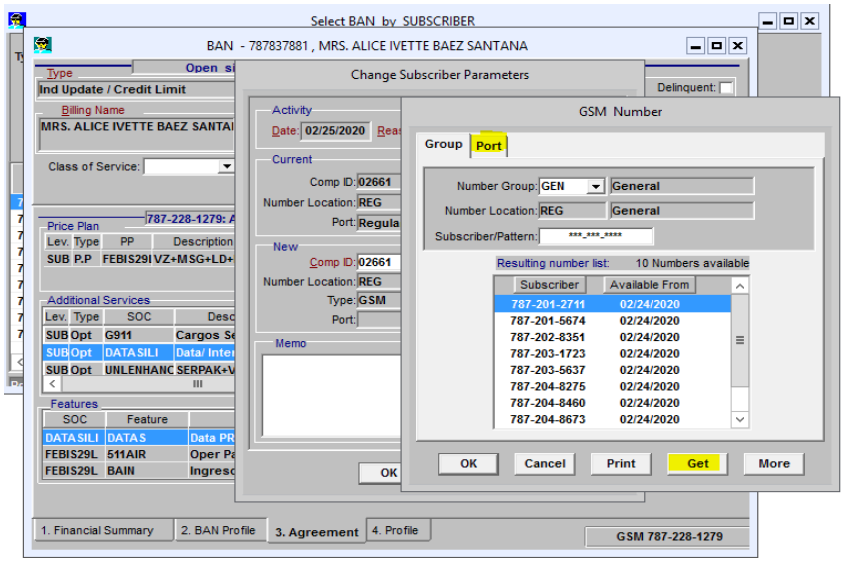
- En la pestaña de perfil, podemos colocar una contraseña provisional para el cliente y orientarle la misma para que sea de fácil acceso, e indicarle los pasos para que acceda y pueda actualizarla.

1.6 Cambio de número:

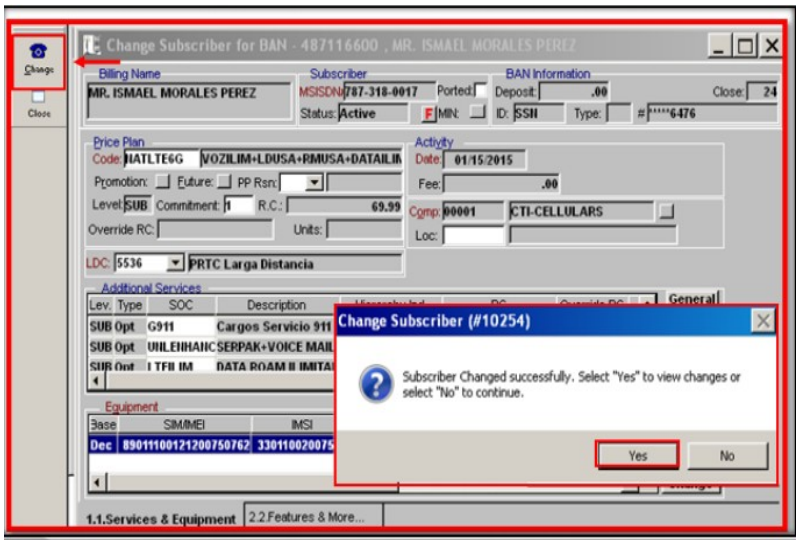
- En SIF, pestaña de **Agreement.**
- Page Options
- Change Subscriber



- En **Reason,** se selecciona **CR.**
- **Subscriber** se realizará doble click.
- Aparecerá una nueva pestaña, la cual muestra los numero al marcar **GET.**
- Selecciona un número. Antes de realizar el cambio indica al cliente el nuevo número.



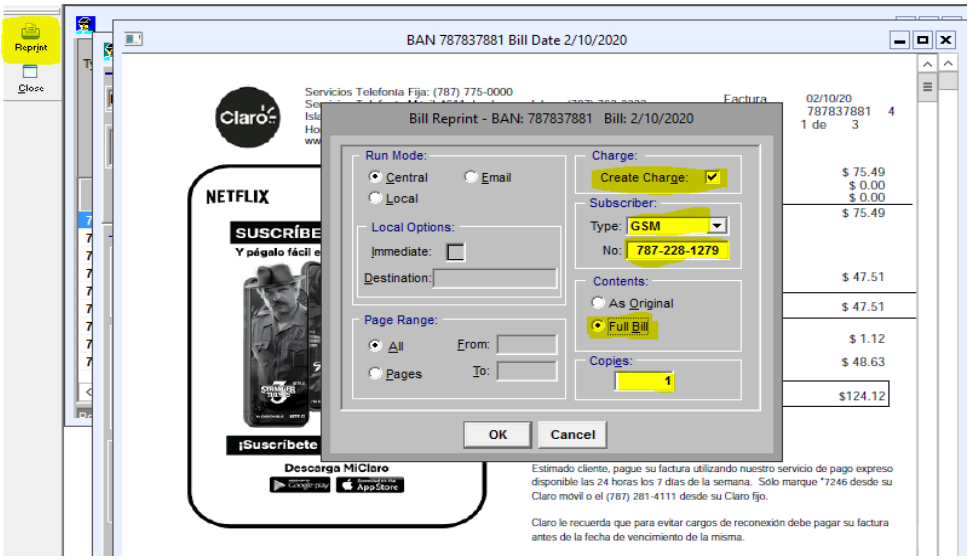
- Al presionar OK, cargará este recuadro de **Change Suscriber** de número), donde debemos dar click en la opción **Change** localizada en la barra de herramientas. Para completar el proceso vamos a seleccionar YES.



- El sistema crea un cargo de **$20.00** más impuestos para la siguiente factura de forma automática.

1.7 Imprimir factura:

- En **SIF,** seleccionar **BILL.**
- **Last Bill Image**, en caso de que sea la factura anterior, seria **Other Bill Image.** (3 meses máximo de antigüedad)
- En la parte izquierda se verifica la opción de **Reprint.**



- En **Create chager**, nos brinda la opción si él envió puede ser sin cargos o con el cargo que corresponde para su próxima factura de **$5.00** mas impuestos.
- **Type** colocar GSM.
- **NO.** Se coloca el número de suscritor del cliente. (consultar con el cliente cuál de las líneas sería el detalle, en caso de que tenga más de un suscriptor en la cuenta.
- **FULL BILL,** si deseamos la factura completa con el detalle.
- **COPIES.** La cantidad que desea el cliente.

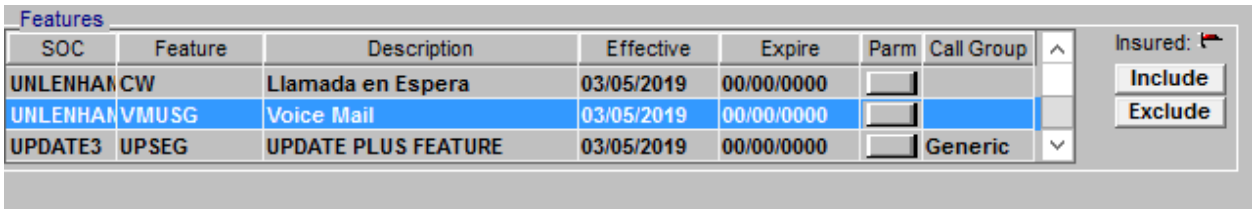
1.8 Configuración de buzón de voz:

Se puede realizar de dos maneras.

- Debe de estar en la pestaña de **Agreement.**
- **Page Options**
- **Reset Mailbox**

Segunda opción.

- **Agreement**
- En los **Features, Voice Mail.**
- Se selecciona **Exclude** se guarda el cambio.
- Luego se **Include** se gurda.
-



1.9 Desbloqueo:

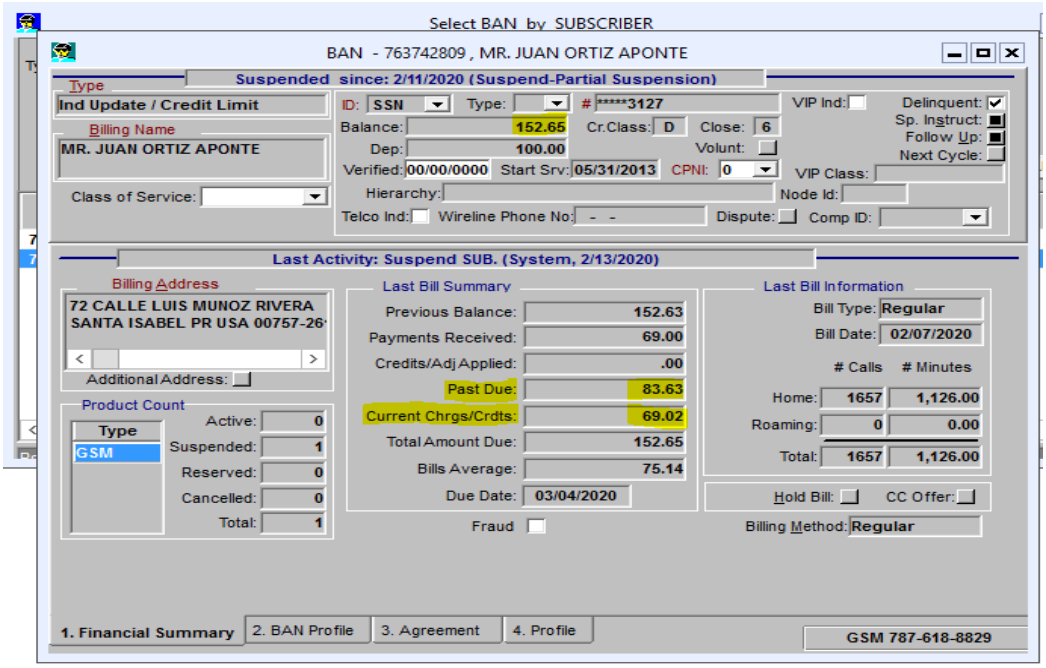
- Verificar que sea el titular de la cuenta que realiza la solicitud.
- El titular de la cuenta debe de indicar el número de **IMEI** del equipo que desea desbloquear marcando ***#06#.**
- Se verifica que el equipo este saldo.
- Se recolectará las informaciones como: número de **BAN,** nombre completo del titular de la cuenta, numero adicional del cliente, marca del equipo que desea desbloquear, se confirma correo electrónico.

- Se realiza llamada al departamento de desbloqueo (**ext. 2276**) para realizar la solicitud.
- Luego que esta creada, el cliente debe de esperar de 2 a 5 días laborables.

1.10 Suspensión

Se verifica suspensión del servicio por muchas razones como:

- **Balance en atraso:** cliente realiza los pagos fuera de su fecha.



Balance: es el total del balance corriente y atraso.

Past Due: verificamos el balance en atraso.

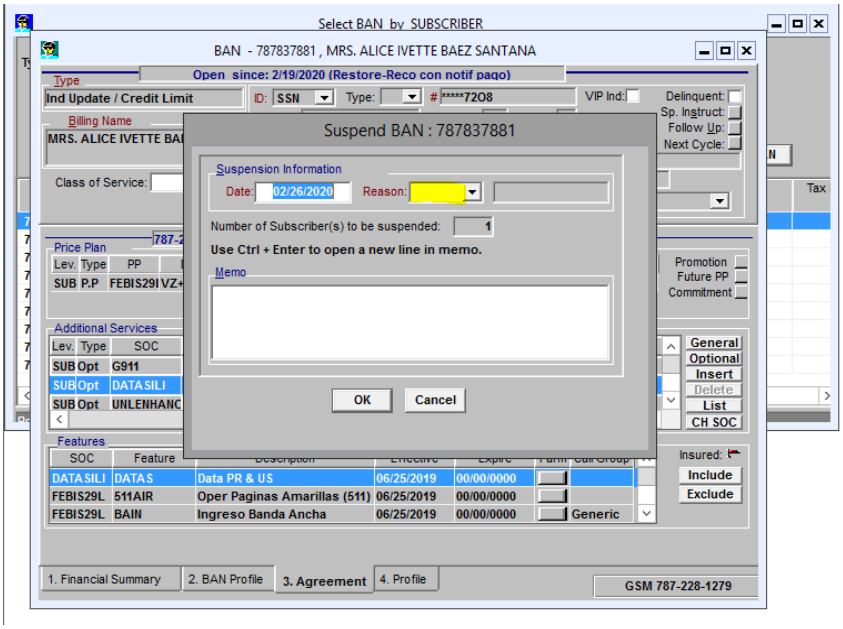
Current Chrgs/Crdts: el balance corriente del cliente.

- **Cargos de roaming:** cliente que salió de viaje no se comunicó y su plan no cubre en ciertos destinos. Se verifica el cargo en. **SIF, Queries/Credit limit balance.**
- **Paquete de data adicional:** Se acoge a un paquete adicional y el mismo se verifica en **Collection** fraccionado.
- **Perdida o Hurto:** cliente solicita la suspensión de la cuenta.

Pasos para suspender la cuenta por robo o alguna otra razón.

- Acceder a **SIF**
- Clic en la pestaña de **Agreement**
- Clic en **Page Options**
- Seleccionar **Suspend Subscriber…**

Nos mostrara la siguiente estaña.



- Seleccionar la razón de la suspensión en **Reason**
- Colocar la nota, indicando la razón que suspenderán la línea.
- Click en **OK.**

1.11 Cancelar:

- Indagar por qué el cliente desea cancelar el servicio.
- Retener al cliente para que no retire los servicio. Se orienta los beneficios que posee en la cuenta.
- Ofrecer mejora al cliente depende el escenario.
- Acceder a la plataforma de **SIR.**
- Buscar al cliente por suscriptor o número de **BAN**
- Seleccionar al cliente
- Click en **Solicitar retención.**

Luego de acceder a la pestaña de retención.

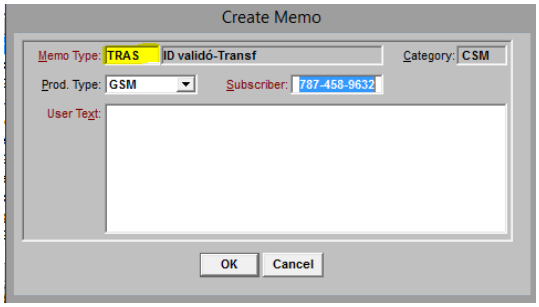
- Completar las casillas.
- Colocar la nota clara.
- Click en **Regulatorio - El cliente acepta que se pueda acceder a su información mientras se esté procesando la solicitud de retención.**
- Click en **Guardar Individual.**
- Click en Ver Caso.
- Seleccionar Herramientas de retención.

En caso de que el cliente acepte la retención de lo ofrecido, se selecciona la opción en las celdas y se cierra el caso, colocando en nota lo que el cliente acepto para evitar la cancelación.

Sucediendo el caso que le cliente no acepta, la retención se cierra las Herramientas 1 y 2, las opciones de la celda y se realiza click en rechazar, estaría como la siguiente imagen.

Se realiza llamada al departamento de retención, para transferir. (**Ext. 2483 Móvil) (EXT. 2418 Fijo).**

Colocar la nota **TRAS.**



1.12 Caso en investigación, ajustes y Credit limit:

- Dirigirse a la aplicación de SIR.
- Colocar el número de **suscriptor** o de **BAN** del cliente.
- Una vez veas la cuenta, le das click.
- Solicitar objeción de cargos.
- Aparece los datos del cliente. Sino aparece nombre de solicitante lo tienes que crear. Das clic en el lápiz y te lleva a los encasillados que

debes llenar para crearlo, Si el sistema lo provee escoges el **Nombre del solicitante**.

- En **Origen de la Solicitud**, escoges donde estas ubicado (Centro de Trabajo) EJ: INSIGHT
- Escoges el **Ciclo de Facturación**. sí es una fecha vencida debes de buscar la autorización de un supervisor.

SIR brinda la opción de **Cargos** o **Llamadas**

- Si es de cargos recurrente o no recurrente, se escoge, **Cargos.**
- Si es un cargo de uso, se escoge, **Llamada.**

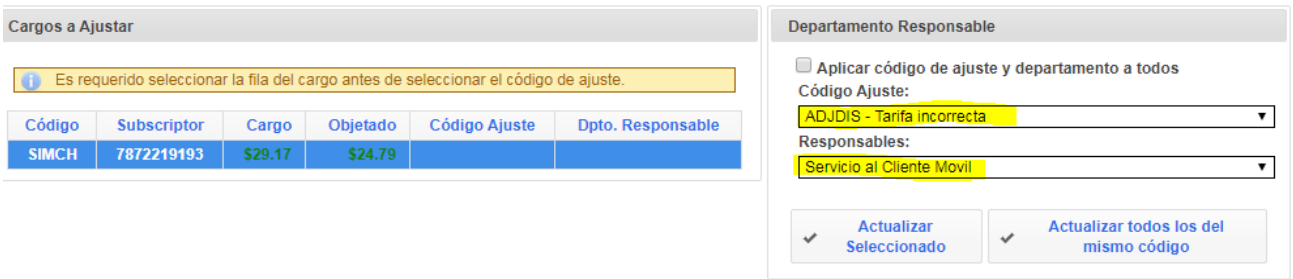
EJ: cliente se acogió a equipo gratis y no le están ajustando el equipo. Se elige en cargos ya que es recurrente.

- luego que selecciona el cargo, hacer clic en **Agregar Seleccionados.**

- Marcamos si es una investigación
- Click en agregar cargos (**investigar/Ajustar**)
- Click en Someter Objeción
- Poner la nota clara para que el departamento de Backend investigue.
- informar al cliente que debe de pagar la porción no Obj para que comience la investigación.

En caso de un ajuste.

- Seleccionar la opción de ajuste.
- Click en agregar cargos (investigar/Ajustar)
- Click en el suscriptor
- En el recuadro **Departamento responsable**, debe de colocar la razón del ajuste y el departamento responsable.

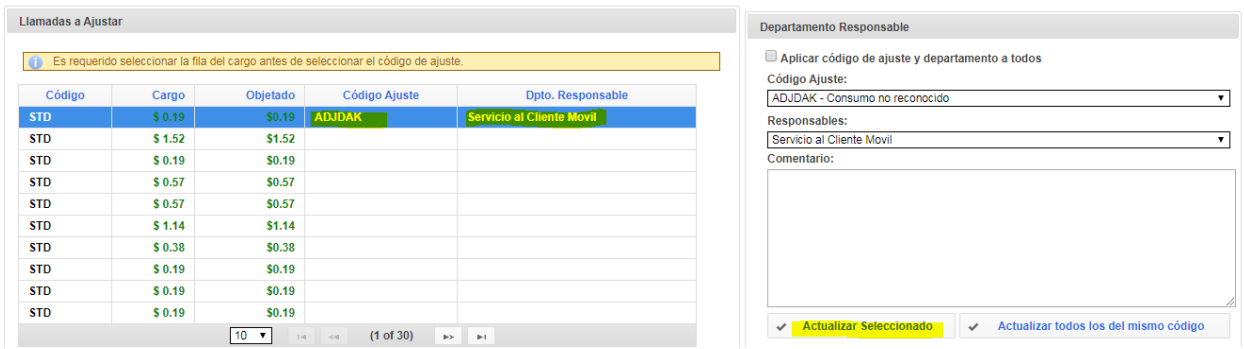


- Click en **Someter Objeción**
- Colocar las notas claras y detallada del ajuste.
- Copiar en nota la información que muestra SIR en la parte derecha del detalle del ajuste.
- Click en sí, de acuerdo.

Ajustes en cargos de llamadas no recurrente.

- Dirigirse a la aplicación de SIR
- Colocar el número de **suscriptor** o de **BAN** del cliente.
- Una vez veas la cuenta, dar clic.
- Click en **Solicitar objeción de cargos.**
- Completar los datos del cliente.
- En cargos, seleccionar **Llamadas.**
- Click en **Buscar llamadas.**
- Seleccionar la casilla de los cargos que desea ajustar.
- Click en **Agregar Seleccionados**

- Seleccionar la opción, si desea; ajuste, investigar, marcar no de acuerdo, etc.
- Click en **Agregar Llamada (investigar/ajustar)**

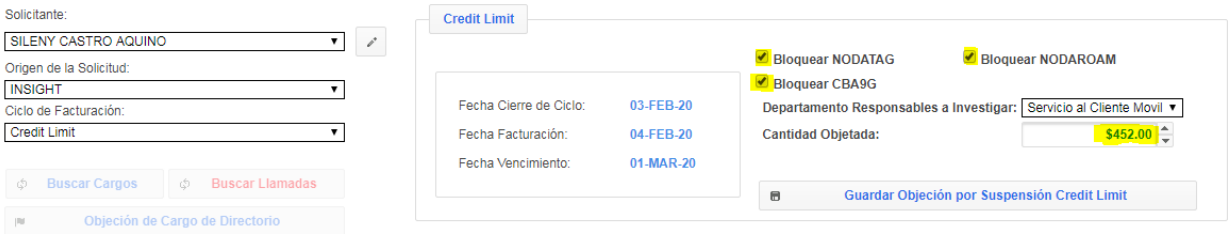


- Escoge el **Código de Ajuste** (Razón de Ajuste)
- Escoge el **Depto. Responsable**.

- Click **Actualizar Seleccionado.**
- Someter objeción.
- Poner nota detallada del ajuste.
- Click en (**sí, estoy de acuerdo).**

Realizar un **credit Limit SIR**

- Buscar al cliente por suscriptor.
- Seleccionar **Solicitar Objeción por Cargos.**
- Completar los datos del cliente
- En siclo de facturación seleccionar **Credit Limit.**



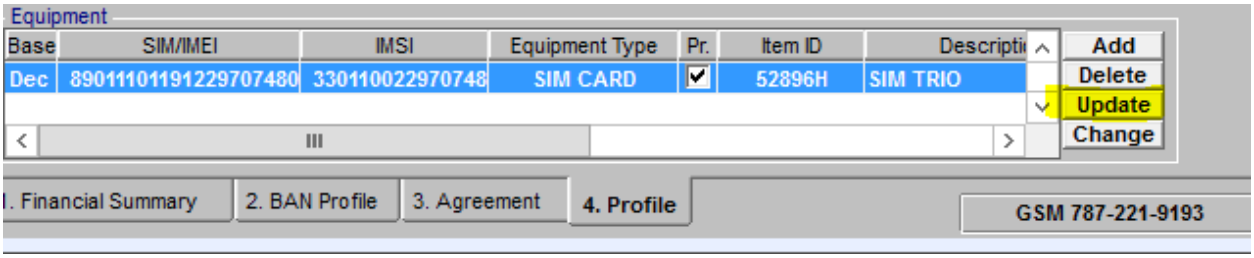
- En el departamento responsable a investigar, seleccionar servicio al cliente móvil.
- Cantidad Objetada, colocar la cantidad.

El sistema muestra los bloqueos que colocara automáticamente, si no desea que este colocado deben de realizar click, para quitar el cotejo.

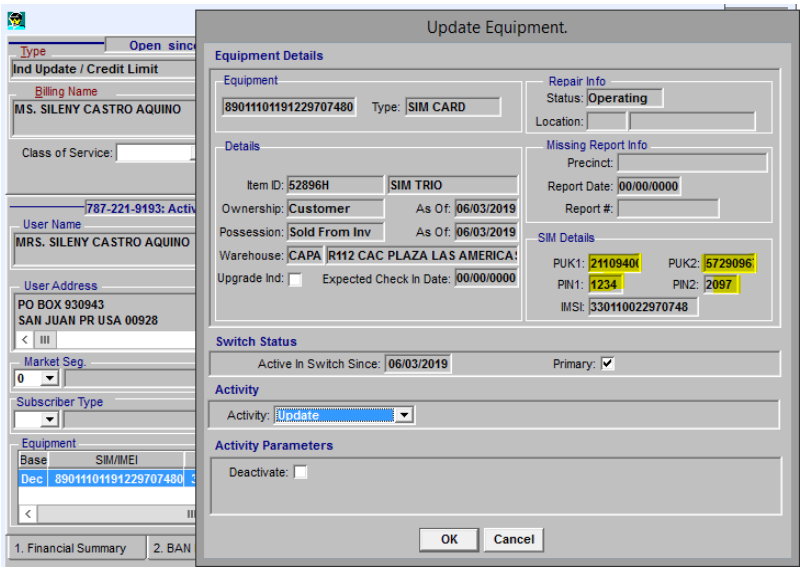
- Para guardar la solicitud, Click en Guardar Objeción por suspensión Credit Limit.
- Colocar notas claras.
- Click en **si, de acuerdo**.

1.13 Desbloqueo de Simcard PUK y PIN:

- Acceder a SIF
- Profile
- Clic en a **UPDATE** que está en la parte derecha de la pantalla.



Mostrará la siguiente pestaña que muestra el **PIN** y **PUK**.

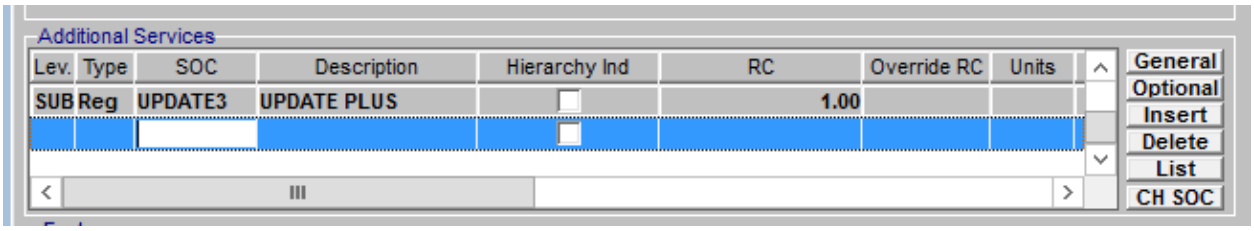


1.14 Colocar servicio adicional en la cuenta:

Todos nuestros clientes poseen el beneficio de adquirir el servicio de la asistencia en la carretera y hogar, Claro protección móvil, etc.

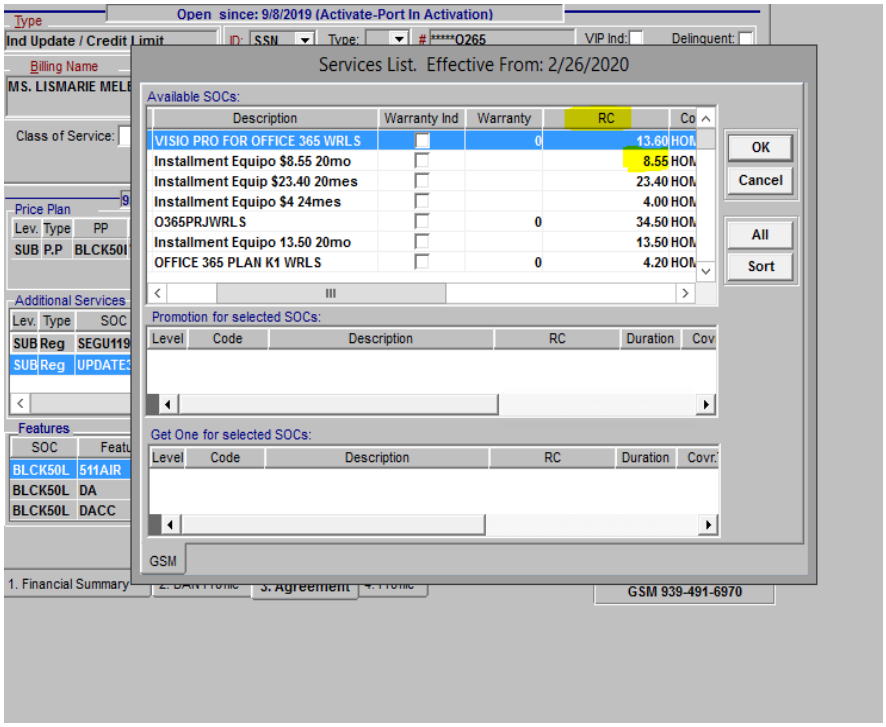
Pasos:

- En SIF
- Click en **Agreement**
- En el recuadro de **Aditional Services.** Realizamos click derecho en **RC,** seleccionamos Descending, verificamos si el cliente posee algún cargo en la cuenta antes de ofrecer.
- Click en Insert.

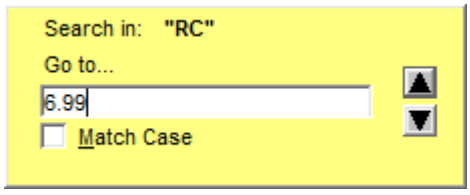


En caso de que no sepas el código del servicio adicional. el sistema nos brinda la opción de buscarlo.

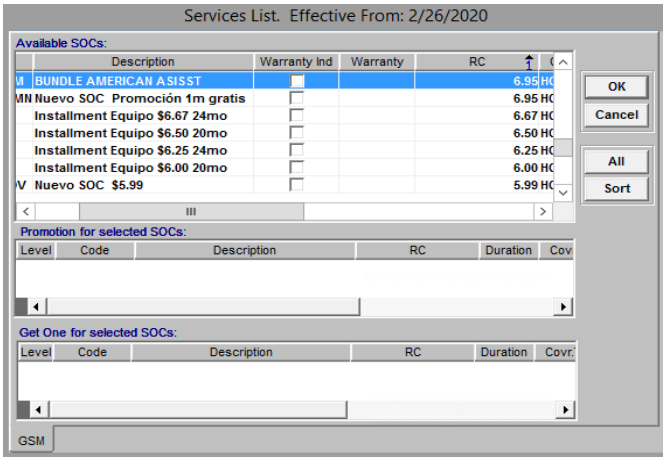
- En el espacio en Blanco realizar doble click. Mostrará la siguiente pestaña.



- Realizar click derecho en **RC,** realizar Descending.
- En el precio colocar click derecho y seleccionar GO…
- Verificara un recuadro color amarillo, se coloca el costo de servicio que desea.



- Se verificará todos los servicios con el costo solicitado.

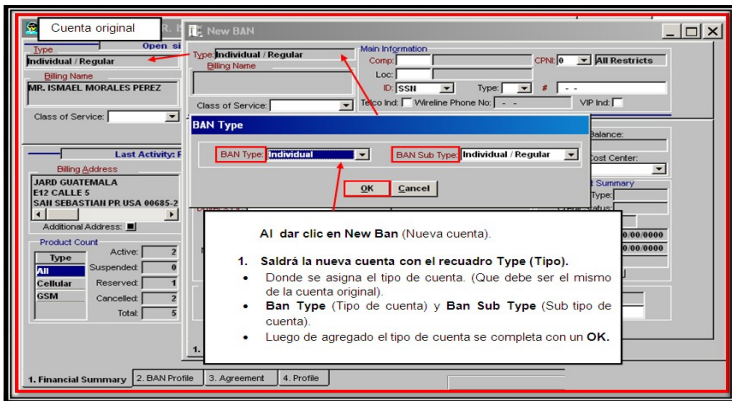


- Selecciona el servicio en **OK**.
- Se coloca el número de compensación 00001.
- Clic en **SAVE**.

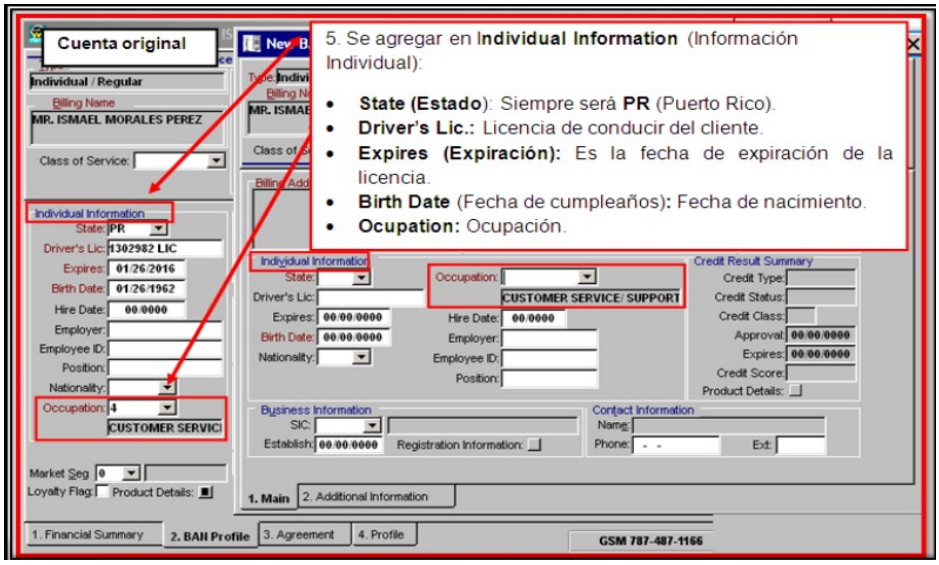
Los servicios adicionales no podemos eliminar desde el sistema, cuando el cliente llame para eliminarlo debemos hacer proceso de retención en caso de que el cliente no acepte quedarse con el servicio le indicamos al cliente el numero al que debe llamar para poder eliminarlo.

1.17 Pasos para hacer una separación de cuenta:

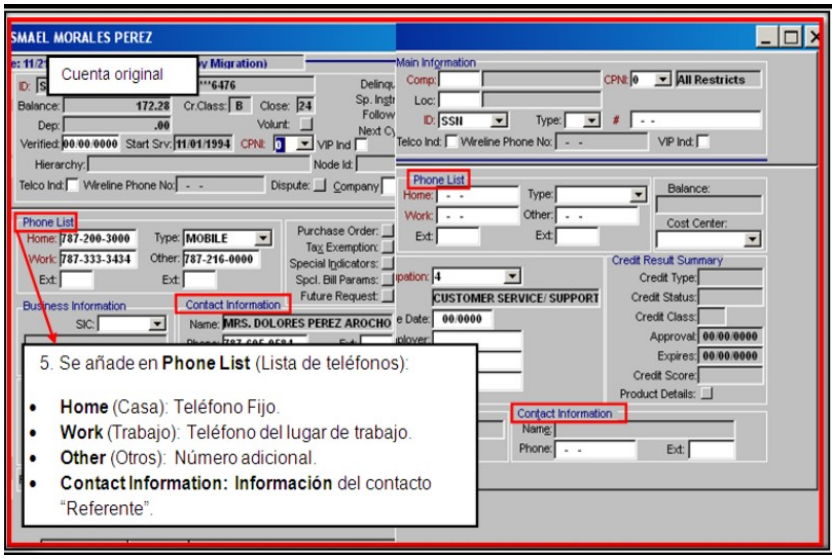
- En SIF seleccionar New Ban.
- Agregar el tipo de cuenta.



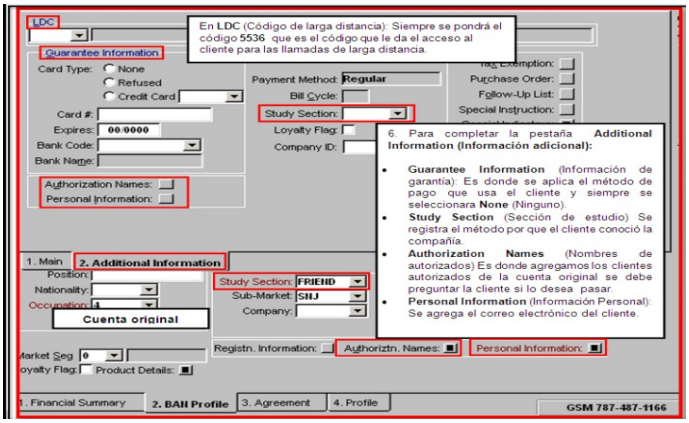
- Doble click en Billing Name. Se registra el nombre del titular de cuenta.
- Cambio de dirección.
- Agregar información en Main Information (Información principal) que es el seguro social del cliente y el código de compensación.
- Información de la pestaña Ban Profile (Perfil de la cuenta)



- Agregando la información en la pestaña Main (Información)

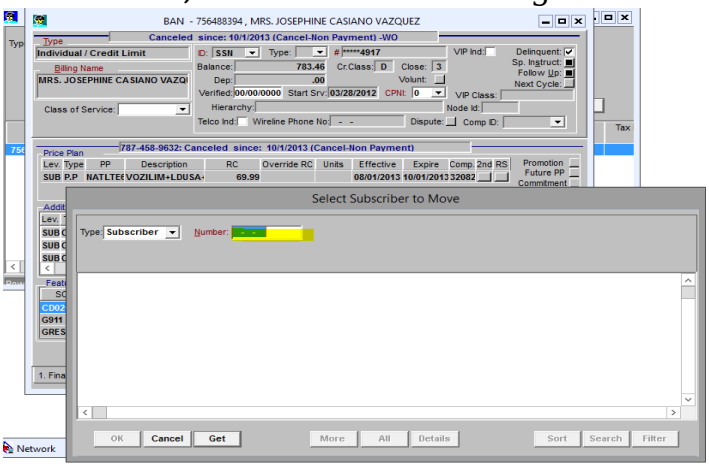


- Completar la pestaña Addicional Information (Información adicional)



- Del **BAN** que se esta creando ir a **Actions**

- Clic **Move subcriber from BAN to BAN**
- Clic **Add to master bill**, se verificará de la siguiente manera.

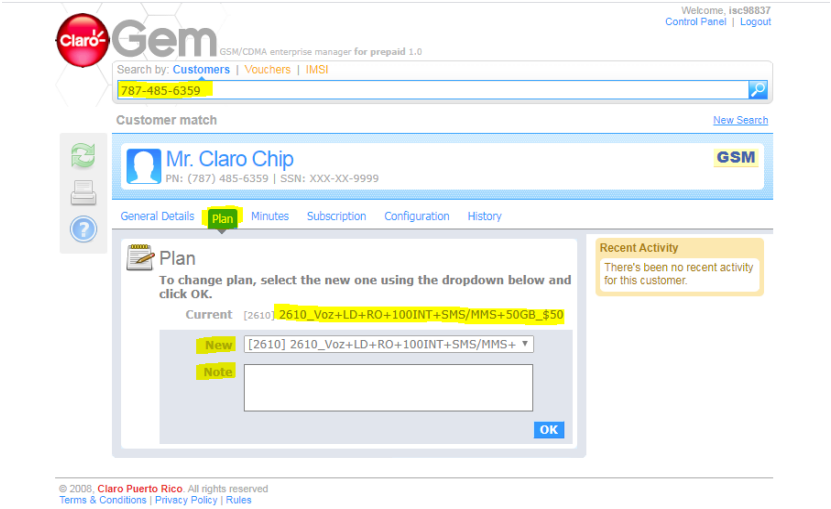


- Colocar el numero que deseamos separar la cuenta.
- Llama UCB 787-281-5379 **ext 2251**, para liberar el número de identity check
- Luego refresca y realizas los pasos nuevamente, desde a **Actions/ Move subcriber from BAN to BAN/ Add to master Bill.**

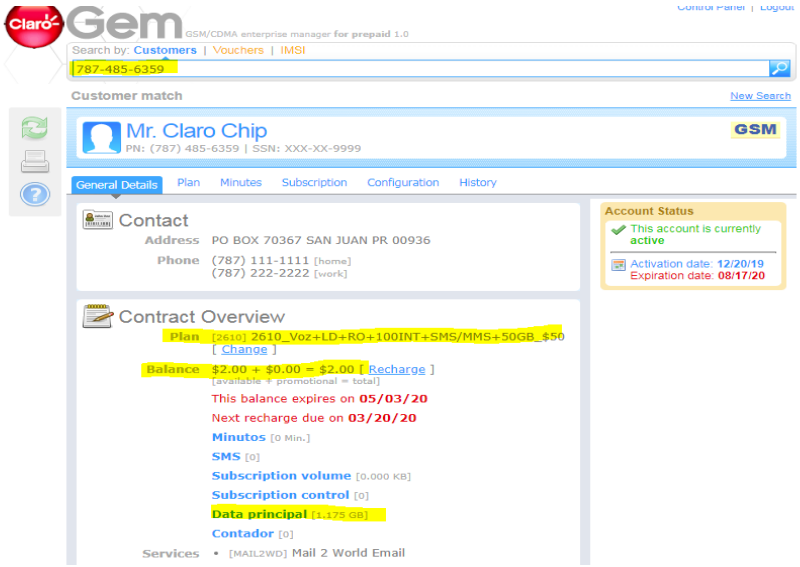
2. Prepago:

2.1 Activación de plan:

- **En GEM** colocamos el número de unidad del cliente y seleccionamos buscar y verificamos si el cliente posee el balance en la cuenta.
- Verificamos que el plan que este en **SIF** sea el mismo que colocaremos en **GEM**, en caso de que el cliente no desee cambiar de plan.
- En **GEM**, seleccionamos la pestaña de **PLAN.**
- En la opción de **NEW,** buscamos el código del plan que posee el cliente.
- En **NOTE** se coloca la nota de activación.
- Luego **OK.**



Cuando plan se encuentra activo se verifica de la siguiente manera.



En **PLAN** se verifica el código y los beneficios. Si no estuviera activo estaría el **plan 3000**

BALANCE, se verifica que posee a su favor $2.00.

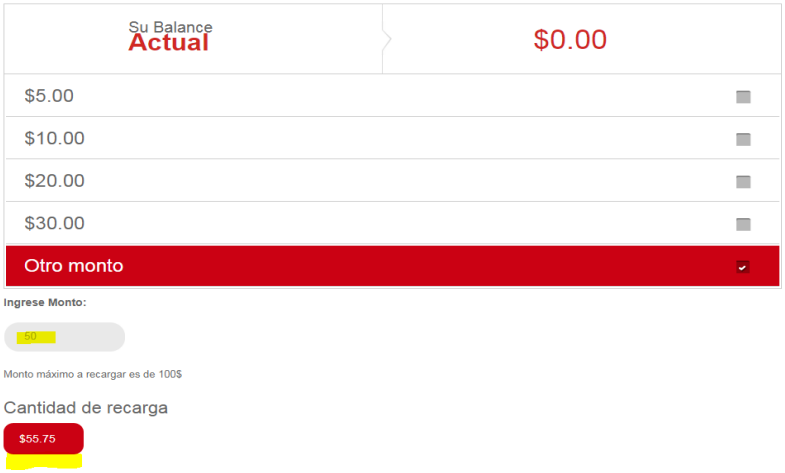
En Data Principal se verifica que cantidad de data a consumido el cliente.

2.2 Recargas:

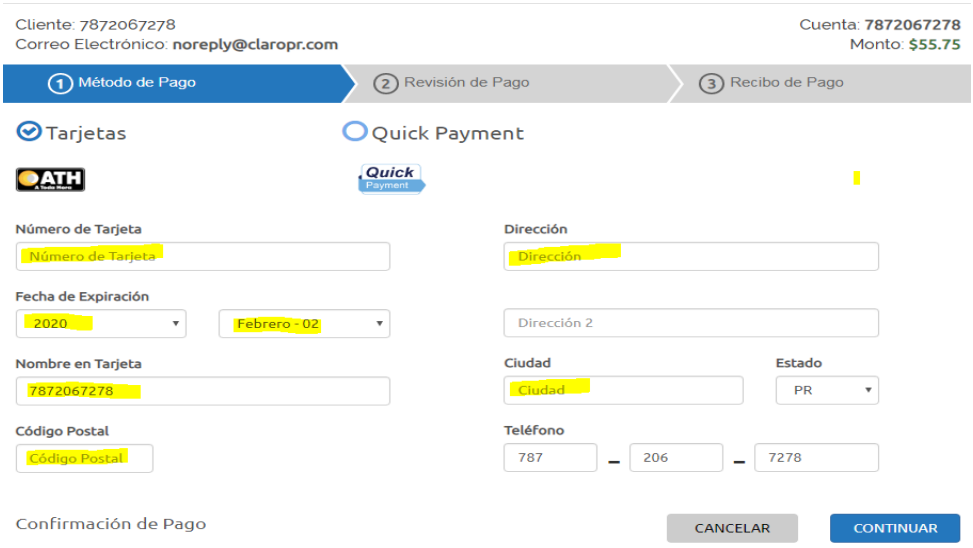
Brindamos varias opciones al cliente para realizar sus recargas.

Pagina de claro PR.

- **Google,** colocamos claro PR.
- Se selecciona **MOVIL.**
- opción de **Prepago.**
- Métodos de recargas.
- Recarga en línea con **ATH** de Popular, tarjetas de crédito o PayPal
- Recarga por internet.
- La página luego de estos pasos mostrara la opción de colocar el numero de la unidad que desea recargar.
- Colocar el costo de recarga. En caso de que el cliente desee una recarga diferente al monto que indica la aplicación, brinda el paso de **Otro monto,** en esta pondrán ver el cargo de los impuestos.
- Click en **Aceptar.**



La siguiente pestaña que podremos verificar seria la siguiente.



Se debe de completar todas las informaciones que pide esta pestaña, luego se selecciona **continuar,** el cliente debe de indicar los 4 dígitos de seguridad de la tarjeta **ATH** sin logo. El sistema mostrara el número de referencia y autorización de la recarga, luego que esté terminada la transacción.

Recargas con 10 dígitos

- Marcando al 1-800-585-8330. Seguir los pasos que indica la grabadora.

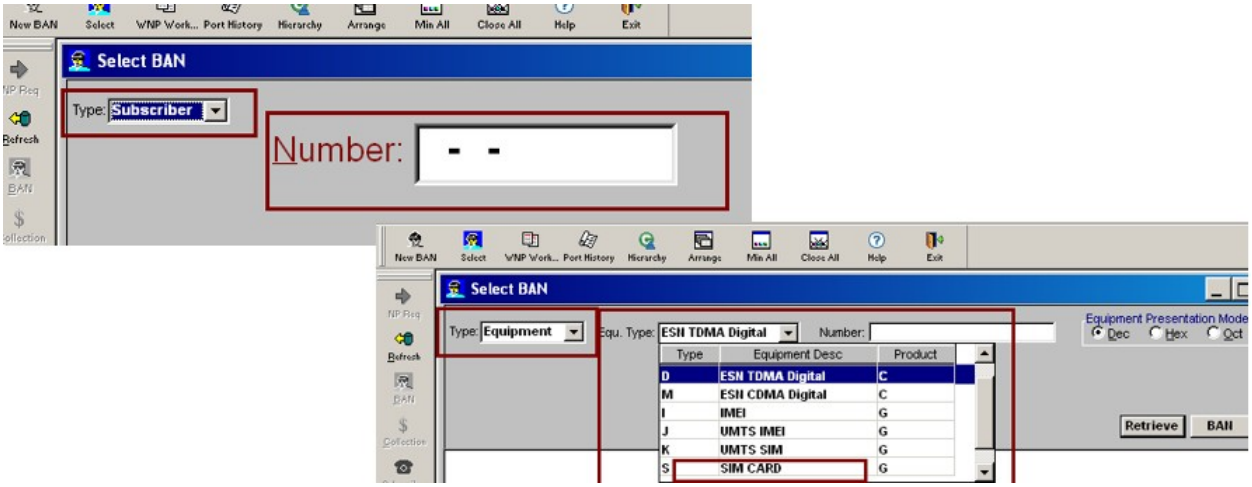
Recarga tu celular directo sin uso de IVR

- Asterisco (*) + 123 + Asterisco (*) + Número de tarjeta y pin + # + SEND.

Además, puedes recargar minutos mientras viajas a Estados Unidos en cualquiera de los terminales de (**Western Unión).**

2.3 Activación de SIM CAR:

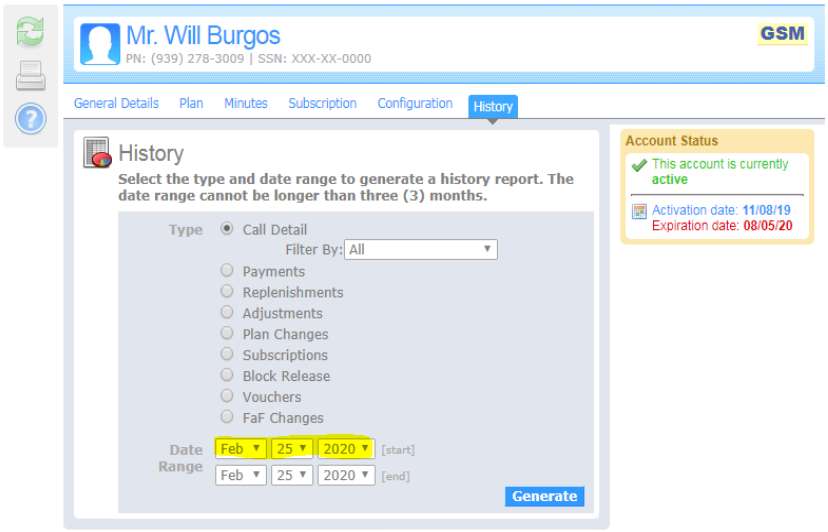
- En **SIF**, se colocará la opción de Equipment, en la segunda opción **SIM CARD.**



- Se colocará el numero de la SIM CARD en la tercera opción.
- El sistema mostrara la cuenta que posee el número de suscriptor de la sim card.
- Se orientará el número de suscriptor al cliente.
- Se ofrece los planes disponibles de mayor a menor.
- Ofrecer la opcion de recargar por la app mi claro o Recharge.
- En **GEM,** se debe de activar en caso de que no este activo.

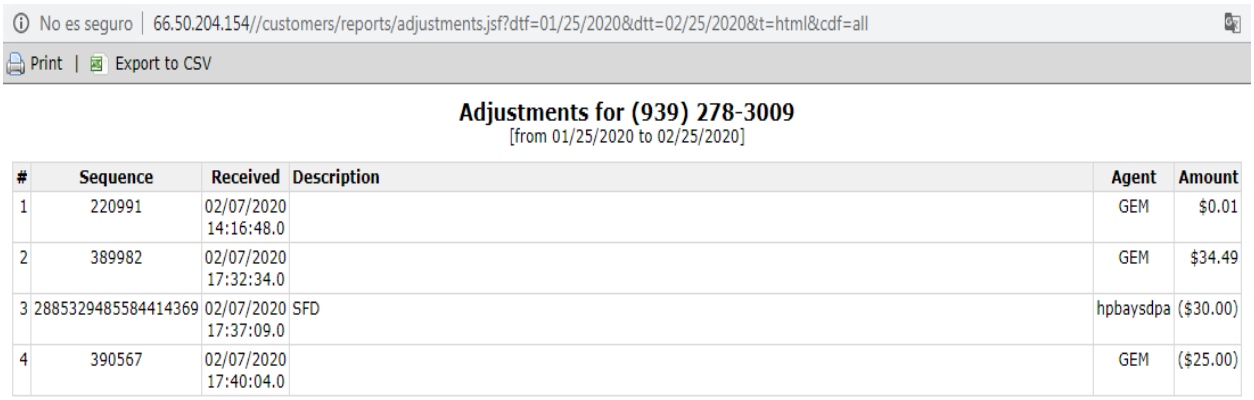
2.4 Fechas de recargas:

- Acceder a GEM
- Click en la pestaña de **History**
- Click en **DATE Range (start),** verificar dentro del rango de los tres meses.



- Clic en Adjustments.

Mostrará la siguiente pestaña.



#	Sequence	Received	Description	Agent	Amount
1	220991	02/07/2020 14:16:48.0		GEM	$0.01
2	389982	02/07/2020 17:32:34.0		GEM	$34.49
3	2885329485584414369	02/07/2020 17:37:09.0	SFD	hpbaysdpa	($30.00)
4	390567	02/07/2020 17:40:04.0		GEM	($25.00)

Tener en cuenta que el servicio es por 30 días, por ende, la fecha de recarga varia.

- ✓ **Mes de 28 días** su fecha de recarga es 2 días después de la fecha que activo el plan.
- ✓ **Mes de 29 días** su fecha de recarga es 1 días después de la fecha que activo el plan.
- ✓ **Mes de 30 días** su fecha de recarga es 1 días antes de la fecha que activo el plan.
- ✓ **Mes de 31 días** su fecha de recarga es 2 días antes de la fecha que activo el plan.

2.5 Suspensión por error (SIF):

- En **SIF**

- Click en **Agreement**
- Click **Page Options**
- Click en **Restore Suspended Subcriber…**
- Colocar la nota.

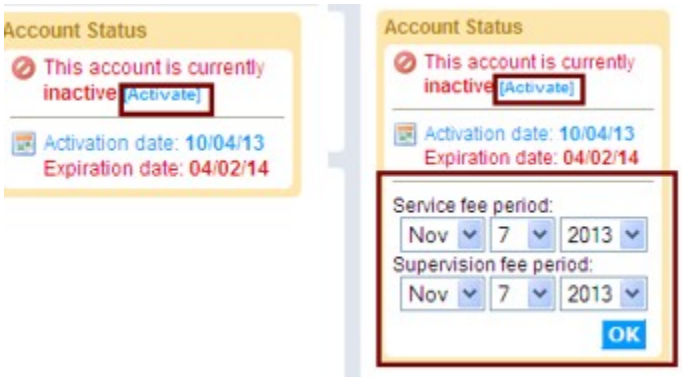
Si la cuanta esta suspendida por robo o perdida, debe de ser escalado aun supervisor para liberar el numero y luego realizar los pasos ya mencionados.

2.6 Inactividad de la cuenta (GEM):

Inactive: Ocurre luego de que se expira el balance de la última recarga de la línea y el cliente no realiza recarga.

- Acceder a la aplicación de GEM, si se verifica de esta manera como la imagen a continuación.

- Clic en Active.



La fecha que indicará el recuadro será la fecha actual en la que se esté trabajando la línea. Dichas se moverán cambiando solo los meses.

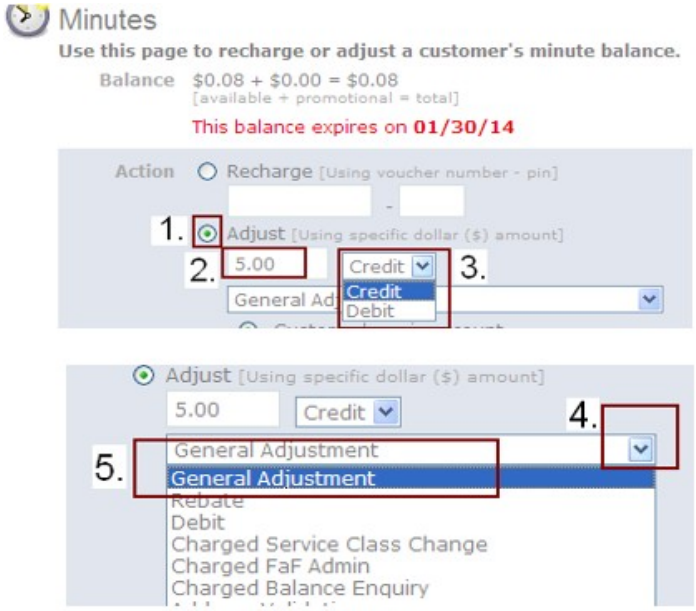
- La fecha del **Service fee period** (periodo de servicio), siempre se moverá tres meses adelante, ya que es el tiempo de servicio que la compañía le otorga al cliente, cuando este deja que la línea se coloque

inactive por falta de recarga (**90 días, antes de la cancelación de la cuenta).**

- La fecha del **Supervision fee period** (periodo de supervisión), siempre se moverá **dos meses adelante**, ya que es el tiempo de vigencia de las recargas, la de mayor duración, cuenta con un período **expiración de 60 días.**

2.7 Ajuste en GEM:

- Ir a la aplicación de **GEM**
- Buscar el número de **Suscriptor.**
- Click en **Minutes**
- Seleccionar la opción de **Adjust**



- Seleccionar la razón del ajuste.
- colocar la nota clara.
- Click en OK.

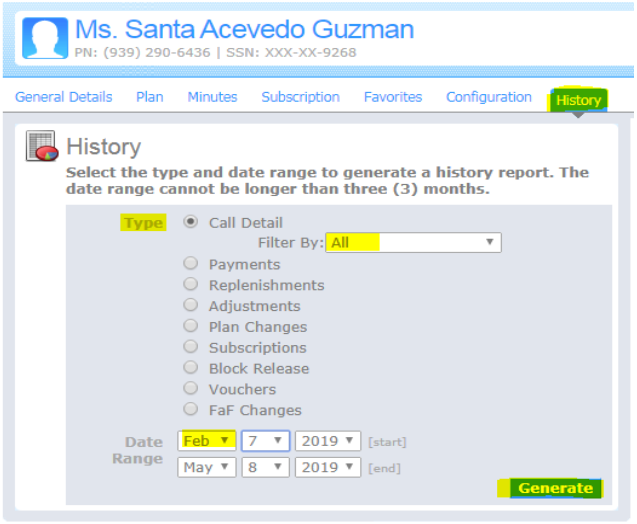
Si selecciona la opción de Debit, es para retirar balance de la cuanta, podría ser el caso de una recarga por error.

2.8 Recarga consumida a granel:

Sucede en ocasiones, cuando el cliente realiza la recarga, inicia a realizar llamadas sin el plan activo, como más casos.

Pasos:

- En GEM
- Buscar al cliente por suscriptor.
- Click en **History:** ultima pestaña de GEM.



- Clic **Type:** selecciono el tipo de búsqueda que voy a generar.
- **Date Range:** me permite mover las fechas del período que quiero verificar, dentro del rango de los tres meses.
- **Generate:** dar clic aquí, para generar el reporte.

Ojo: para mejor búsqueda, tomar en cuenta cuando el cliente realizo la recarga partiendo de ese día hasta la fecha que se comunica verificar el consumo del cliente.

Call Detail for (939) 278-3009
[from 02/19/2020 to 02/26/2020]

#	Date	Time	Type	Dir	A Number	B Number	Usage	Rating Group	Cost	Ded Acc	Before	After	Toll	Plan
1	02/19/2020	12:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	58.898 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
2	02/19/2020	12:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	64.533 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
3	02/19/2020	12:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	3.600 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
4	02/19/2020	12:13 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.367 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
5	02/19/2020	12:34 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.393 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
6	02/19/2020	12:45 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.000 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
7	02/19/2020	12:48 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.730 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
8	02/19/2020	01:00 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.432 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
9	02/19/2020	01:04 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.185 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
10	02/19/2020	01:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	14.934 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
11	02/19/2020	01:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	119.171 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
12	02/19/2020	01:27 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.211 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
13	02/19/2020	01:45 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.000 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
14	02/19/2020	01:47 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.331 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
15	02/19/2020	02:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	58.149 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
16	02/19/2020	02:08 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	47.676 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
17	02/19/2020	02:41 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	1.205 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
...														
1803	02/26/2020	10:19 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	644.954 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
1804	02/26/2020	10:19 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	137.921 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
1805	02/26/2020	10:23 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.143 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
1806	02/26/2020	10:36 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	0.458 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
1807	02/26/2020	10:59 AM	DATA	D	9392783009	lte.claropr.com	9.457 KB		$0.00		$0.00	$0.00	1	4423
Totals	Voice = 409 | M2M = 0 | Total DATA = 3.161 GB | SMS = 44 $0.00													
Toll Type Legend:	0 = Special Number | 1 = Local | 2 = Domestic (USA) | 3 = International | 4 = Roaming													

Si el cliente hubiera consumido a granel se verifica balance, en la columna de COST. donde está en 0.00. Es importante indicarle al cliente La fecha de su próxima recarga en el momento de la activación para que no suceda este caso y cree una molestia para nuestro cliente.

3. Roaming:

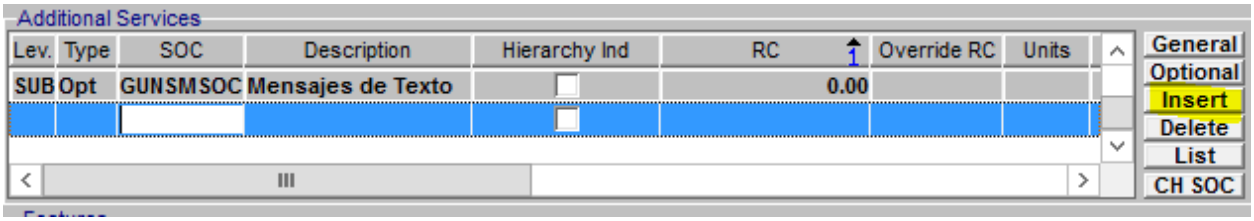
3.1 Activación de servicio adicional.

Los planes que tenemos disponible nacionales cubre en EE.UU, ya si el cliente desea viajar a países de Latinoamérica tenemos los planes **Sin Frontera** de **$80** ILM, **$70** 15 GB, **$60** 10GB y **$50** 5GB, tanto en LTE como en 3G

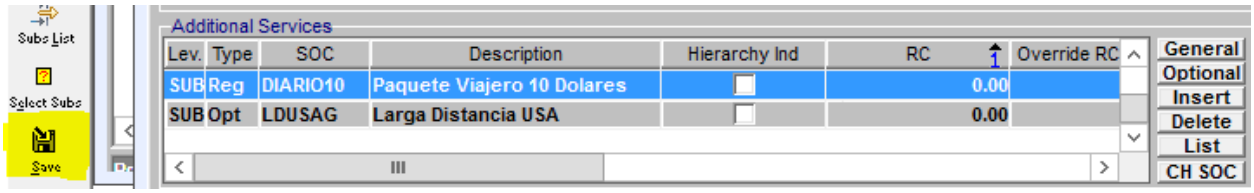
El paquete que tenemos disponible por un costo de **$10.00** con una duración de **24 horas**, cubre en destinos internacionales en los que Claro cuente con acuerdos.

Pasos para colocar servicio adicional.

- Click en **SIF**
- Clik **Agreement**
- En el recuadro de **Additional Services,** realizamos click derecho en **RC,** seleccionamos Descending.
- Click en la parte derecha la opción **Insert**



- Se coloca el código de uso **DIARIO10**
- Se coloca el código de compensación **00001.**



- Clilck en **SAVE.**

3.2 Datos Roaming apagados y Cambio de red:

Antes de realizar estos pasos verificar que el cliente no posea bloqueo de data.

Pasos para encender los datos roaming desde un ANDROID.

- Menú.
- Ajuste
- Conexiones
- Redes móviles
- Roaming de datos. Encenderlo.

IPHONE

- Configuración
- Datos celulares
- Opciones
- Datos RM.

Pasos para cambiar de Red.

Para realizar cambios de operadores, dependiendo del equipo:

- **ANDROID**

  Se dirige hacia

- Ajustes o configuración (Setting)
- Conexiones (Conections)
- Redes móviles (Mobile networks)
- Operadores de red (Network Operators)
- En caso de que el cliente tenga seleccionado el automático, debe desactivar y seleccionar la opción (Buscar), entre las redes que le están cubriendo el servicio están T-Mobile y AT&T, dependiendo del país donde se encuentre.
- En IOS se dirige hacia
- Ajustes (Setting)
- Datos móviles (Cellular)
- selección de red (Mobile Networks)

En caso de que el cliente tenga seleccionado el automático, debe desactivar y seleccionar entre las redes que le presente T-Mobile y AT&T, dependiendo del país donde se encuentre.

3.3 Buzón de Voz:

- El cliente marca su número de teléfono desde el celular marcando 1+ código de área.
- Cuando sale el contestador automático interrumpe el mensaje marcando el #1.
- Ingresa su contraseña y podrá escuchar sus mensajes.

Esta llamada tendrá costo por minuto de acuerdo con la tarifa del destino donde se encuentre el cliente.

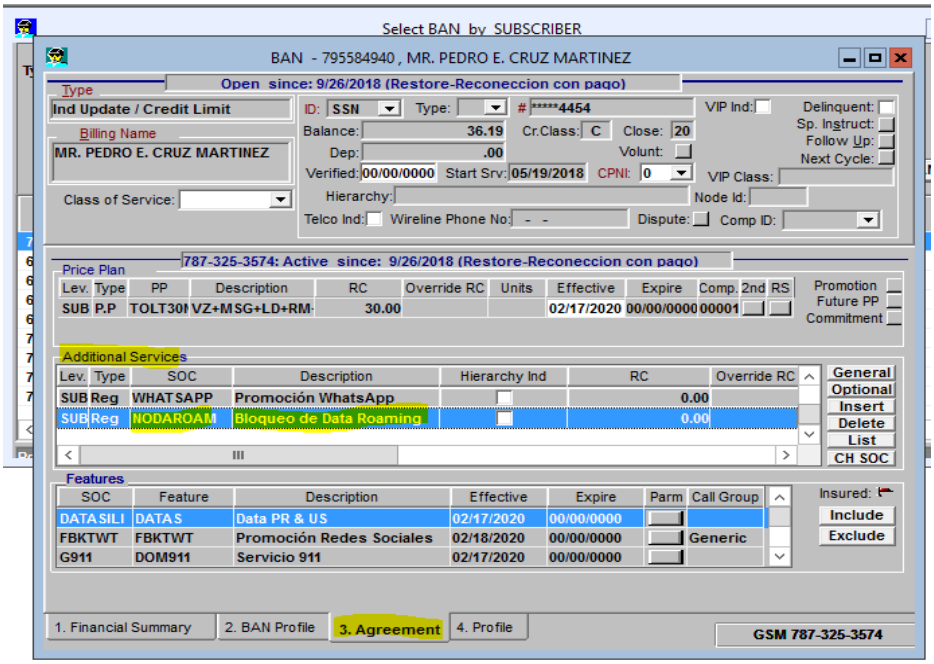
Las llamadas entrantes se facturan de la siguiente manera:

- ✓ Cuando el teléfono está encendido:
- ✓ Aunque no se conteste la llamada y ésta entra al buzón se cobrará como una llamada de roaming entrante.

3.4 Bloqueo de data:

Los clientes luego que tienen un alto consumo de Data en EE.UU el sistema le coloca un bloqueo (**NODAROAM),** la cual al cliente posee una restricción de data, los podemos verificar en.

- SIF, en la pestaña de **Agreement**
- En **Aditional Services**



En caso de que el cliente no puede utilizar el servicio y desee que le elimine el bloqueo, el cliente debe de viajar a PR y tener consumo.

se presentan casos que el cliente posee el bloqueo en la cuenta estando en PR están por 5 meses en dicho país y cuando viajan no puede utilizar el servicio. se puede eliminar el servicio con autorización del supervisor.

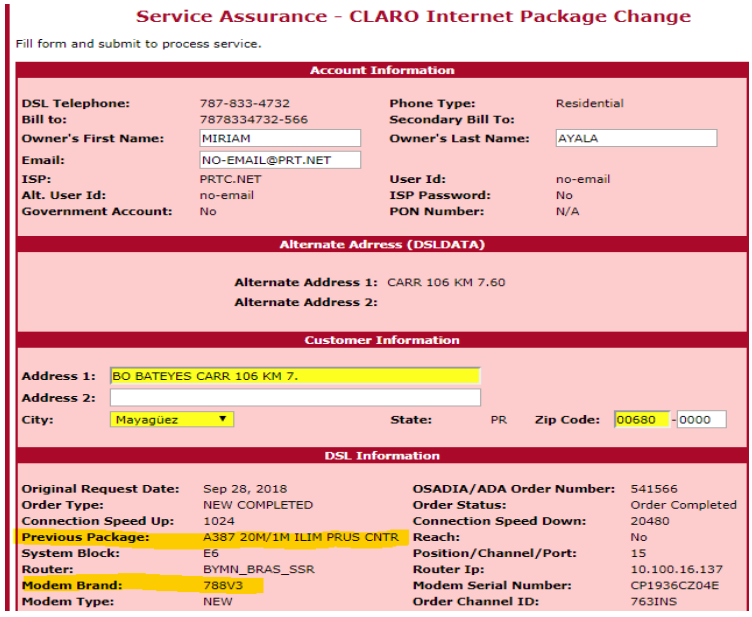
En la derecha se verifica la opción de **Delete** en la izquierda click en **SAVE.**

4. Fijo:

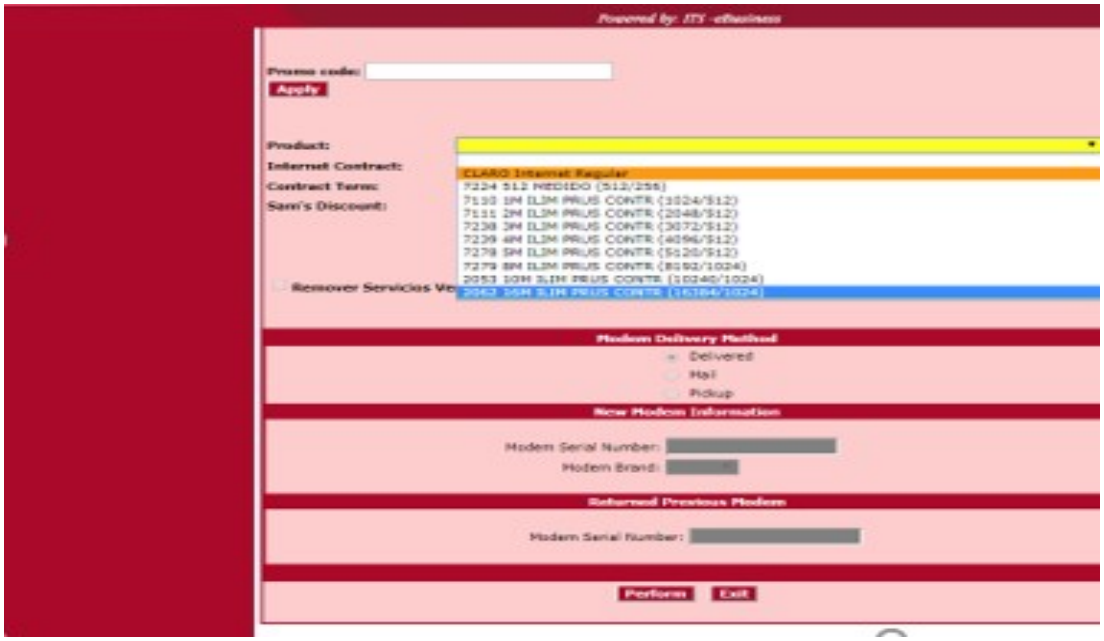
4.1 Migración (aumento de mega):

- Se verifica plan actual del cliente y si posee contrato.
- se accede a la plataforma de **ADA.**
- Se selecciona **Service Assurance,** en dos ocasiones, ya que muestra la opción.
- En la pestaña de **DSL Telephone** colocamos el número de suscritor
- Selecciona la opción de **Search Telephone Number**
- Accedemos al número del cliente validando el nombre.
- Pasamos al **Sales Channel Information,** completamos los espacios en amarillo que nos solicita el mismos.

- En la opción de **Employee Number,** colocar los últimos cuatros del ID del empleado.
- En el recuadro de Select Desired Service, selecionamos **DMAX**
- Clic en Claro Internet Package Chage
- Clic en Perform
- Nos pasara a una siguiente página **Service Assurance - CLARO Internet Package Change,** la cual nos muestra los datos del cliente como su plan actual y modem que posee



En el recuadro siguiente podemos hacer el cambio de plan solicitado por el cliente.

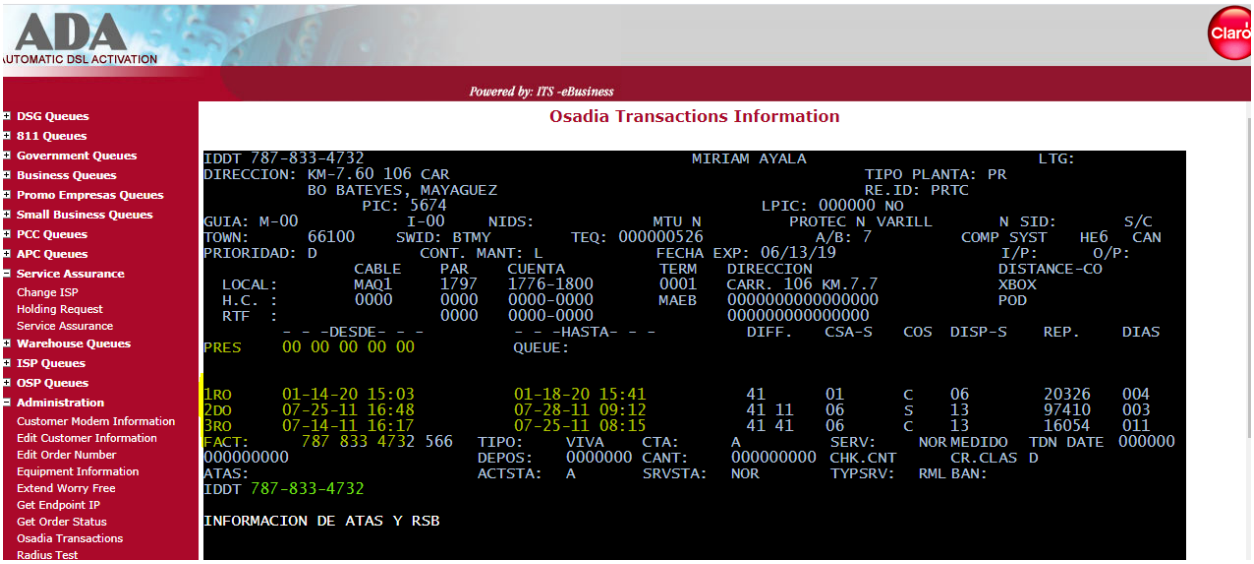


- En el sistema nos mostrara los planes que aplica el cliente en la opción de **Product.**
- En **internet Contract,** podemos elegir (si o no) el cliente desea contrato.
- En **contract term,** podemos elegir si el contrato serio a 12 o 24 meses (12 years o 24 years).
- En **Sam's Discount** ver los descuentos, pero el mismo no se toca ya que el sistema los coloca de forma automática.
- Luego pasamos a la parte final la cual es **Perform** en caso de que no sea necesario el cambio de modem
- Luego el sistema nos indica el número de orden del cambio realizado el cual puede tardar de 24 a 48 horas en verificarse en el sistema.

4.2 Crédito en la cuenta:

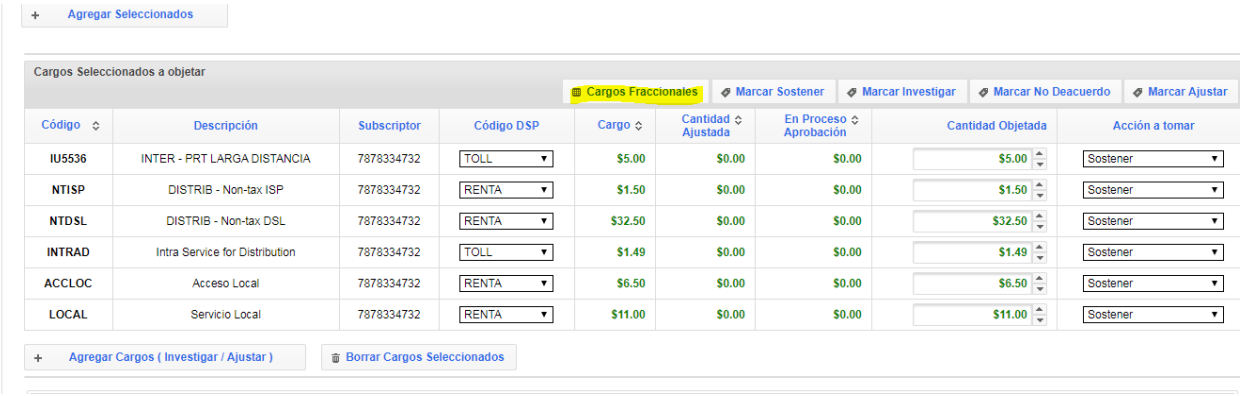
Para aplicar ajustes en cuentas residenciales debemos verificar que cliente tenga notas en sistema de técnicos y validamos en **ADA.**

- Clic **Administración.**
- **Osadía Transaction.**
- Colocamos el número de suscriptor en **Telefophone or Order Number.**
- Clic en **IDDT** la cual nos muestra el histórico en reporte que el cliente posee, tanto las fechas que se abren y se cierran los mismos.



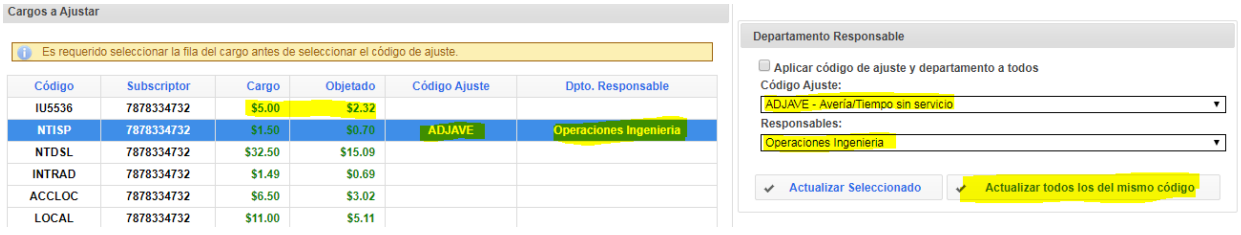
Luego de verificar esta parte pasamos a SIR :

- Dirigirse a la aplicación de SIR
- Colocar el número de **suscritor** o de **BAN** del cliente.
- Una vez veas la cuenta, le das clic.
- Solicitar objeción de cargos.
- Aparece los datos del cliente. Sino aparece nombre de solicitante lo tienes que crear. Das clic en el lápiz y te lleva a los encasillados que debes llenar para crearlo, Si el sistema lo provee escoges el **Nombre del solicitante**.
- En **Origen de la Solicitud**, escoges donde estas ubicado (Centro de Trabajo) EJ: INSIGHT
- Escoges el **Ciclo de Facturación**. sí es una fecha vencida debes de buscar la autorización de un supervisor.
- Luego seleccionamos buscar cargos donde muestra los cargos en la factura tanto recurrentes como los no recurrente.
- Seleccionamos los servicios tanto de llamadas como DSL a excepción de **Cargo Recobro de Acceso de costo $ 0.52** y el cargo de **Acceso 911 de costo $0.50** ya que los mismo son cargos de impuestos.
- Clic en **agregar seleccionados**
- En **Cargos Seleccionados a objetar** podemos **fraccionar** los cargos por los días que estuvo el reporte creado dentro del siclo de facturación que se está trabajando.



- Luego debemos colocar los días por los que se realizará el cálculo para el ajuste y en la misma nos dará el monto después de hacer clic en **Calcular**.

- Luego hacemos clic en Incluir Cargos Fraccional.
- Hacemos Clic en **Marcar Ajustar** y **Agregar Cargos (investigar / Ajustar)**.
- Verificamos en el recuadro los **cargos y el monto a objetar**
- Seleccionamos el Departamento responsable y el motivo de el ajuste, seleccionando cada cargo.



- Clic en **Someter objeción**
- Luego pasamos a dejar notas detalladas en la cual debe de tener el motivo por que el ajuste, fecha de días ajustados según reporte,

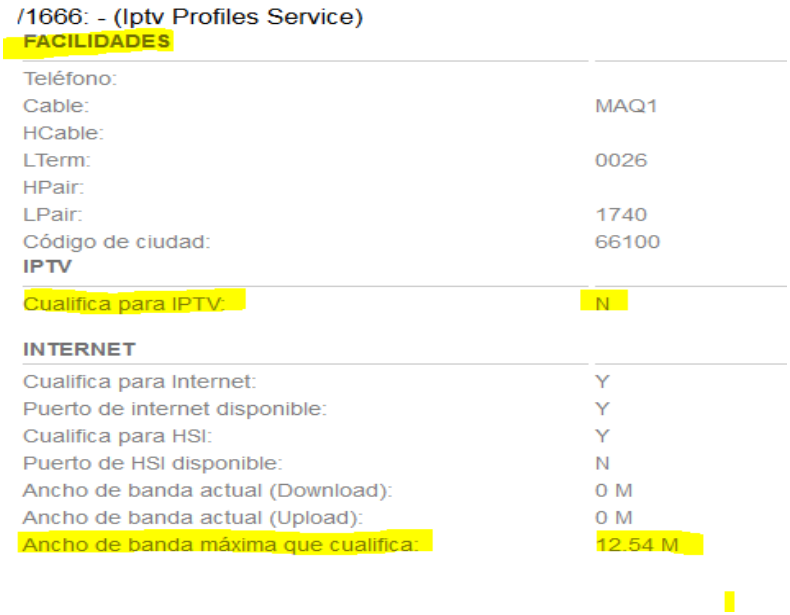
factura en la cual se está procediendo con el mismo, referencia de notas en sistema.

4.3 Adquirir servicio nuevo de claro:

Para solicitar servicio nuevo con claro debemos validar la dirección física completa de476 el cliente solicitando la misma de una factura de agua o luz.

- Pasamos a verificar en **COOPS**
- En el área de **SERVICIO AL CLIENTE**
- En la opción **CUALIFICACION DE IPTV**
- Encontramos dos motores de búsqueda por **número** o **Dirección**
- En **Dirección** colocamos la misma en el orden que solicita el recuadro.

- Luego hacemos clic en **seleccionar** 2 veces.
- Nos mostrara las **FACILICADES**.



/1666: - (Iptv Profiles Service)

FACILIDADES

Teléfono:	
Cable:	MAQ1
HCable:	
LTerm:	0026
HPair:	
LPair:	1740
Código de ciudad:	66100

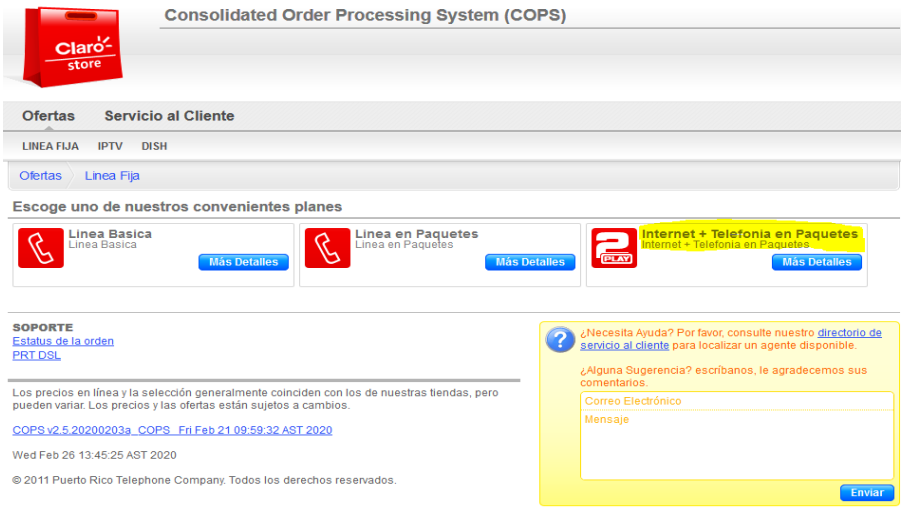
IPTV

Cualifica para IPTV:	N

INTERNET

Cualifica para Internet:	Y
Puerto de internet disponible:	Y
Cualifica para HSI:	Y
Puerto de HSI disponible:	N
Ancho de banda actual (Download):	0 M
Ancho de banda actual (Upload):	0 M
Ancho de banda máxima que cualifica:	12.54 M

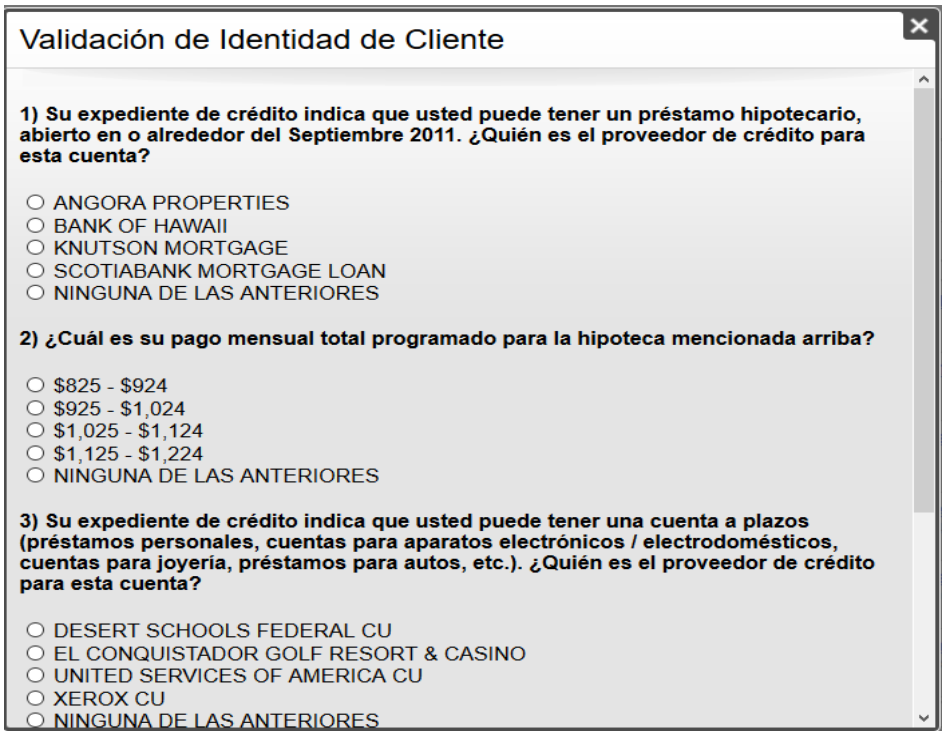
- ✓ Verificamos si aplica para **IPTV**, en este caso no.
- ✓ Verificamos para cuanto mega aplica el cliente en **Ancho de banda máxima que cualifica la cual es 12.54 megas.**
- ✓ Se le orienta a cliente sobre planes desde 10 Megas ya que no tenemos planes de 12 Megas hasta el plan de 1 megas orienta a cliente sobre ofertas disponibles en el momento.
- ✓ Una vez el cliente elige el plan que desea, se procede a solicitar datos como:
    1. **1.** Número de seguro social completo
    2. **2.** Fecha de nacimiento
    3. **3.** Numero de licencia
    4. **4.** Fecha de expiración de la licencia
    5. **5.** Correo electrónico
    6. **6.** Dirección postal
    7. **7.** Numero de contacto
    8. **8.** Nombre completo
- Se le indica a cliente cargos de primera factura como:
    1. Depósito de $20.00
    2. Mes de renta
    3. Prorrateo
- Se le orienta que la orden puede tardar de **8 a 10** días para **instalación** los cuales no aplican feriados ni fines de semana.
- Una vez que cliente acepte se da inicio al proceso.
- Procedemos a pasar al área de **OFERTAS** para proceder con la nuestra orden:



- Luego seleccionamos el **Verificar Disponibilidad** y
- **Validaciones de deuda y TV de cliente**
- donde procedemos a completar:
  1. Nombre completo
  2. Numero de contacto
  3. Número de seguro social
  4. Selección si cliente desea contrato
  5. Validar.

- Luego nos aparece el recuadro en el cual debemos colocar la dirección como la solicita, fecha de nacimiento y luego validar.

- Después de completar el mismo nos solicita consultar a cliente 4 preguntas como.



- Una vez estas son completadas nos da paso a completar información de cliente.
- Seleccionar el plan que desea con oferta orientada.
- Resumen y de estar todo correcto en la orden.
- Se le indica a cliente el número de orden en osadía.

- En el BAN tentativo es necesario dejar notas completas de lo ofrecido y lo realizado en sistema.

4.4 Crear reportes de avería por chat:

Para crear reportes de avería es necesario consultar a cliente:

- Cuál es el servicio que posee el problema
- Tiempo que lleva con el inconveniente
- Verificar notas
- Verificar que en **ADA e INTRAWAY** todo este de forma correcta.
- Validar números de contacto y horario disponible para que le comuniquen.

- Realizar pruebas con el cliente de los servicios orientándole que apague y prenda modem, que retire filtro y conecte directo (siempre que se comunique de unidad alterna) si estas no funcionan
- Consultar con técnico si el área posee reporte en **preclasificados en** caso de que no lo tenga debe orientar el proceso realizado con cliente a técnico para que este cree el reporte y nos brinde el número de el mismo para orientar a cliente.
- Es necesario que el técnico deje notas en el sistema al igual que representante.

Crear reportes de avería por llamadas.

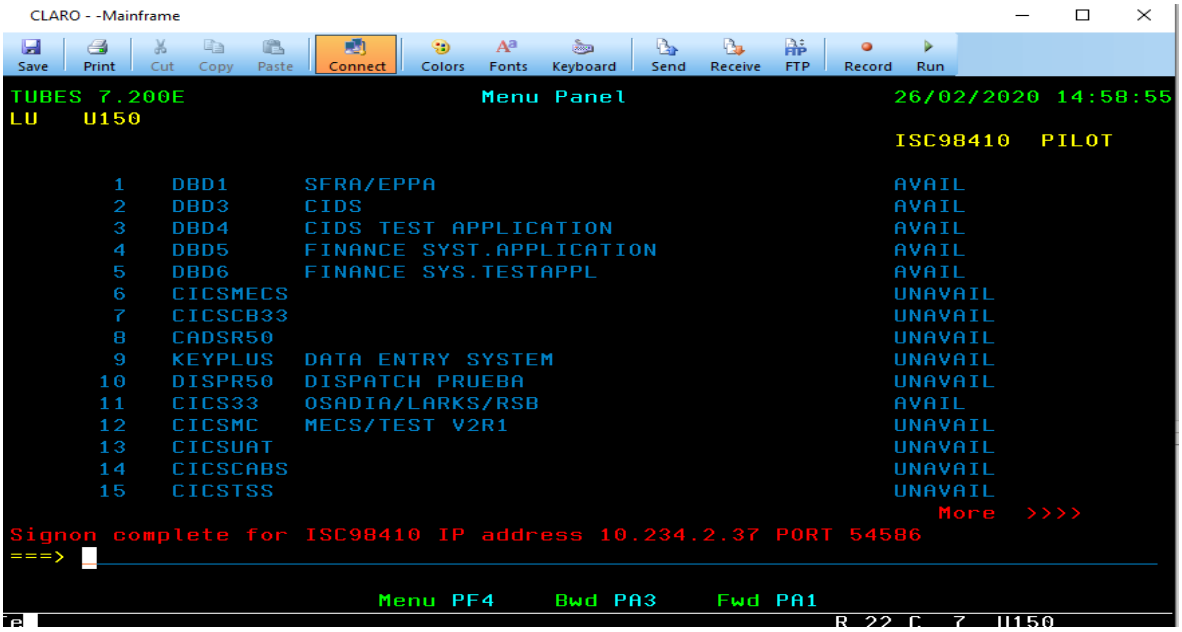
Para crear reportes de avería es necesario consultar a cliente:

- Cuál es el servicio que posee el problema
- Tiempo que lleva con el inconveniente
- Verificar notas
- Verificar que en **ADA e INTRAWAY** todo este de forma correcta.
- Orientar números de contacto con técnico.
- Comunicarse con técnico orientar problema que presenta cliente y luego comunicarle el mismo orientando el proceso a realizar.

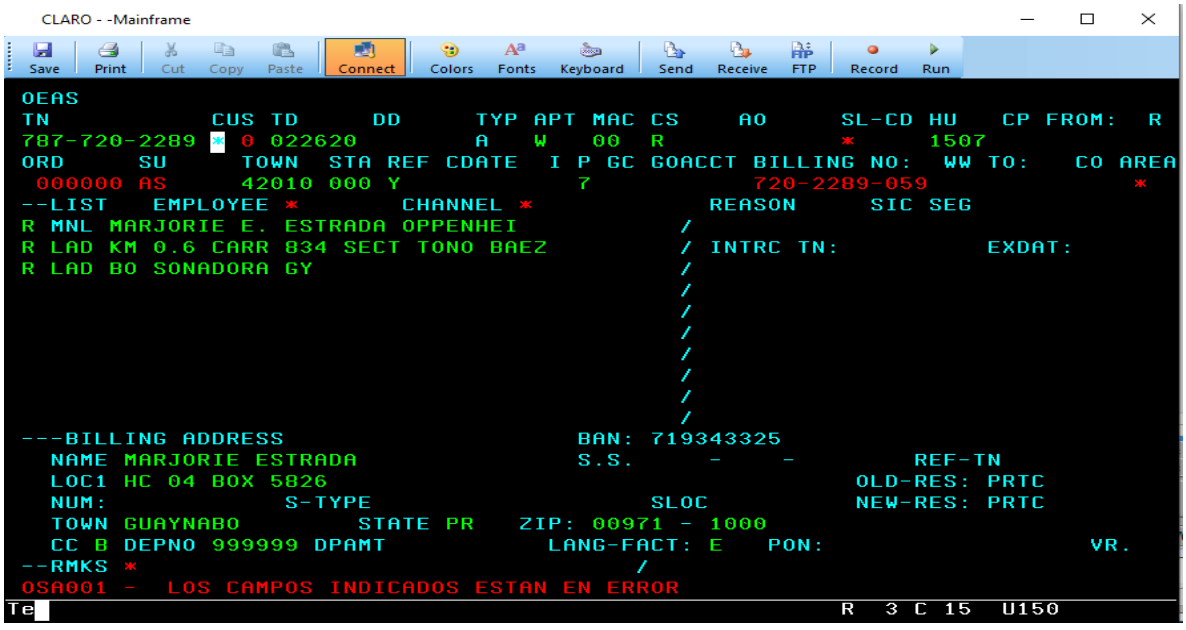
4.5 Servicios adicionales:

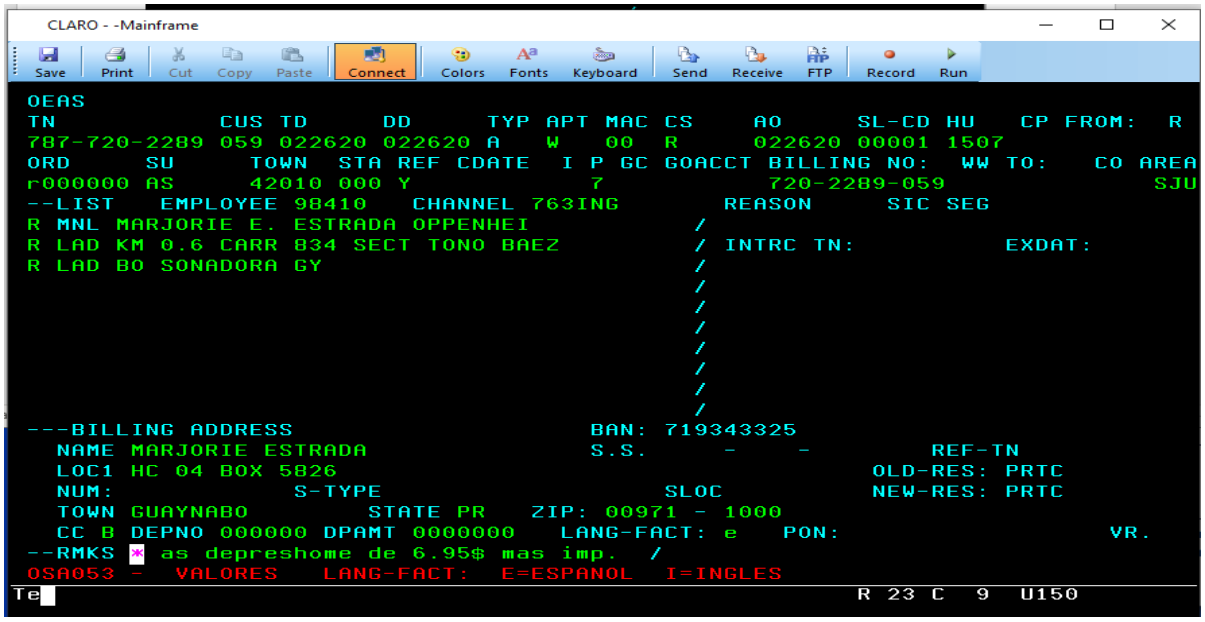
Para agregar **Servicios adicionales** es necesario:

- Validar a titular
- Orientar beneficios y costos de este.
- Una vez cliente acepte se procede a ir a **OSADIA**

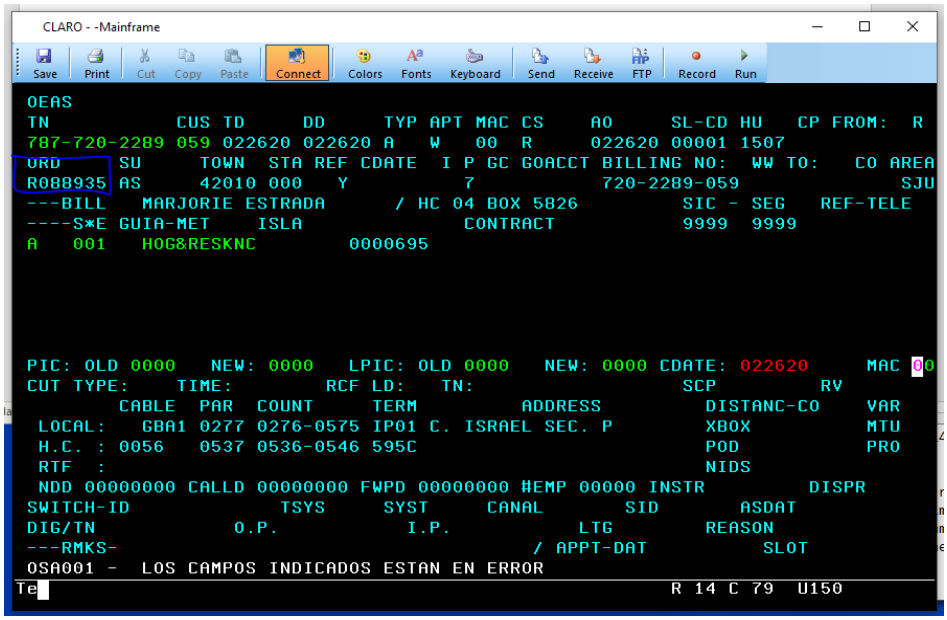


- Luego colocamos el **11** y damos a **enter**
- Utilizamos la tecla **Pause /Break**
- Luego colocamos OEAS, espacio, numero de suscriptor, enter donde nos presenta en rojos los campos a completar.



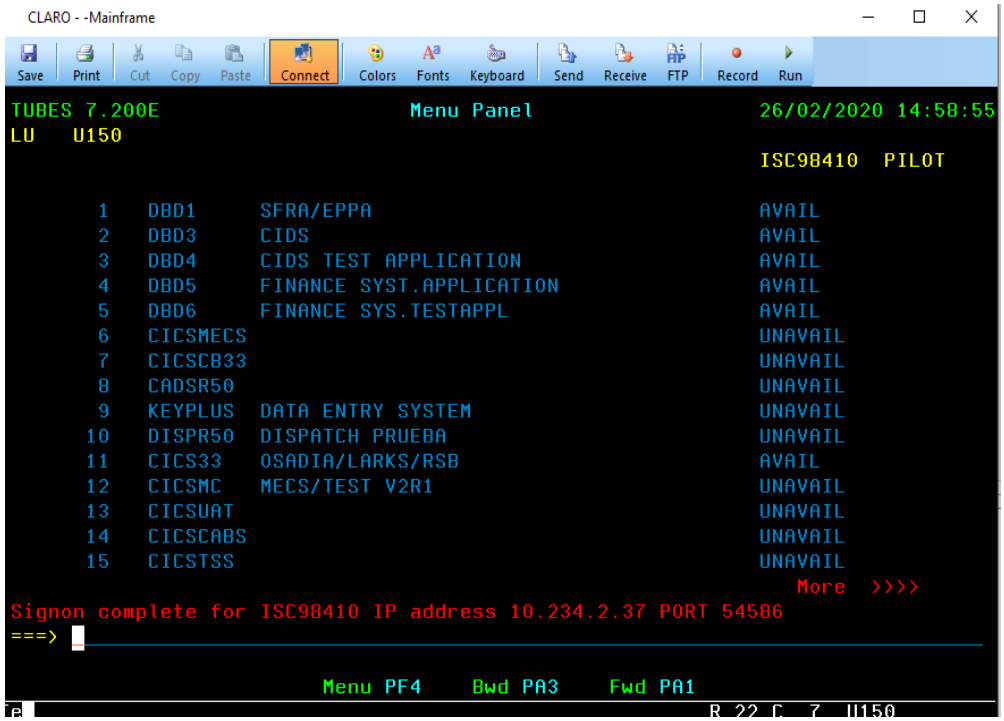


Luego damos enter y pasamos a la próxima página en la cual colocamos el servicio que deseamos agregar y fecha del día ya que la misma tardar entre 24 a 48 horas en subir, en la misma también nos indica el número de orden el cual esta sombreado.



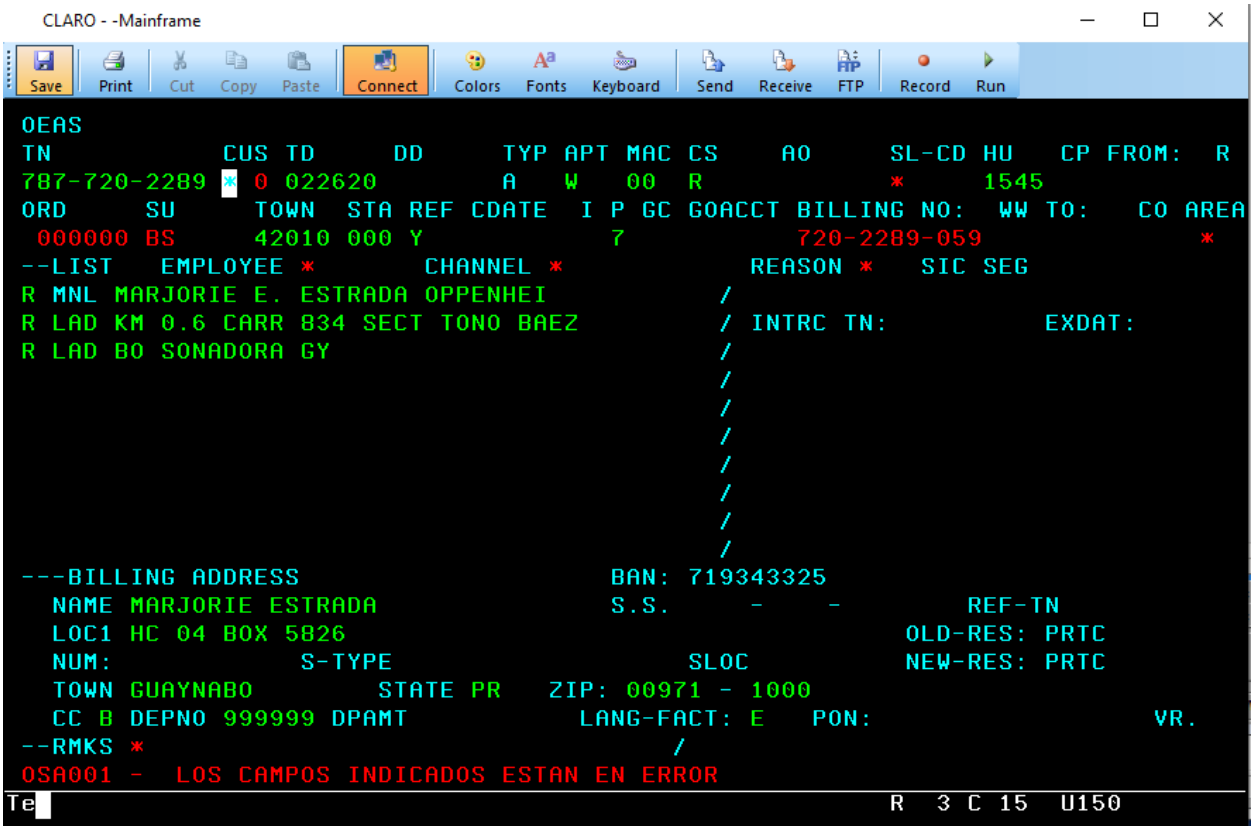
Para eliminar los servicios adicionales el proceso es el siguiente:

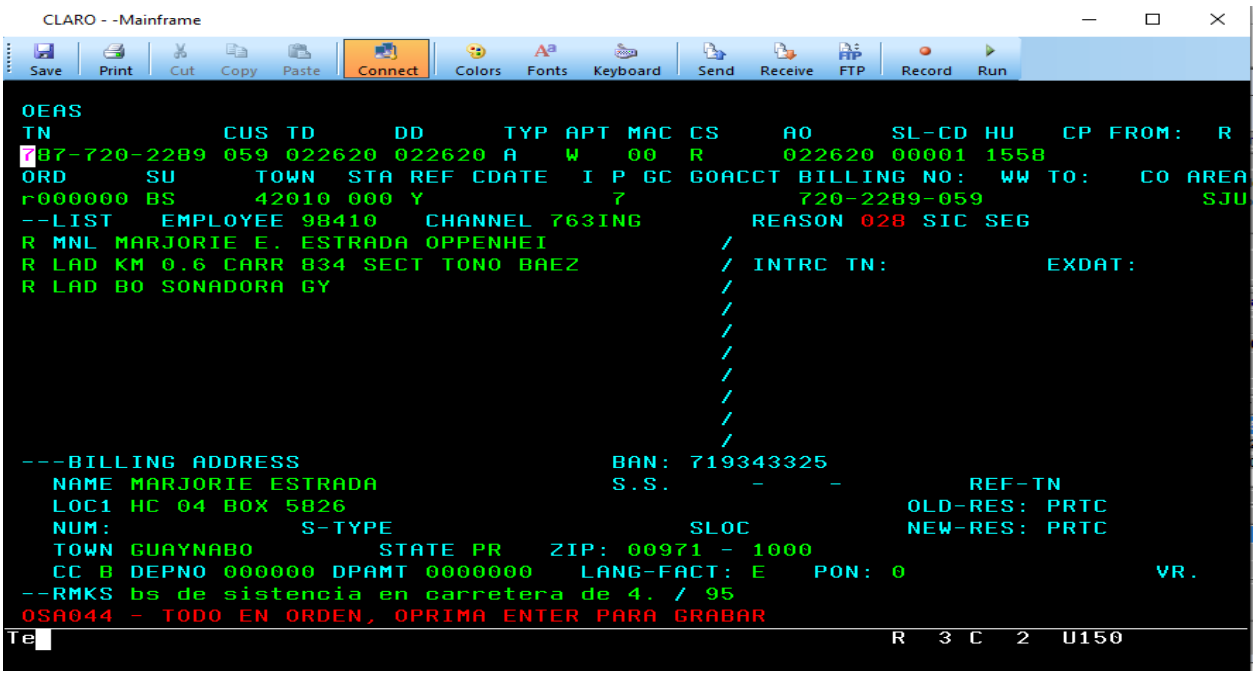
1. Accedemos a osadía nueva vez:



- Colocamos el número de cliente de la siguiente forma:

Luego de dar enter procedemos a ver la página donde tenemos que completar los espacios en blanco:





Luego de realizar el proceso de ver el número de orden es necesario dejar notas en sistema con lo orientado a cliente.

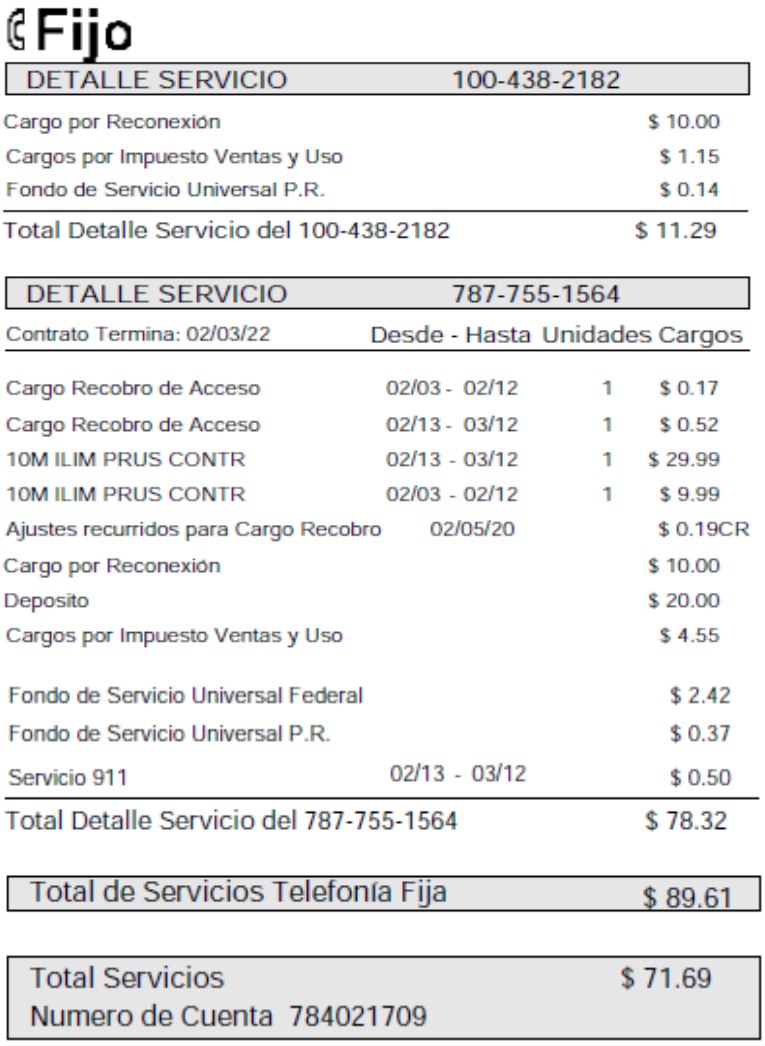
4.6 Desgloses de factura:

En las facturas de residencial los cargos recurrentes son:

- El plan que posee.
- Cargos de impuestos
- 911
- Cargos de recobro de acceso

Los no recurrente son:

- Cargos de reconexión
- Cargos de pago devuelto
- Cargos de llamadas al 511 o 411
- Ideas claro (en caso de que cliente tenga equipo alterno)



Fijo

DETALLE SERVICIO	100-438-2182		
Cargo por Reconexión			$ 10.00
Cargos por Impuesto Ventas y Uso			$ 1.15
Fondo de Servicio Universal P.R.			$ 0.14
Total Detalle Servicio del 100-438-2182			$ 11.29

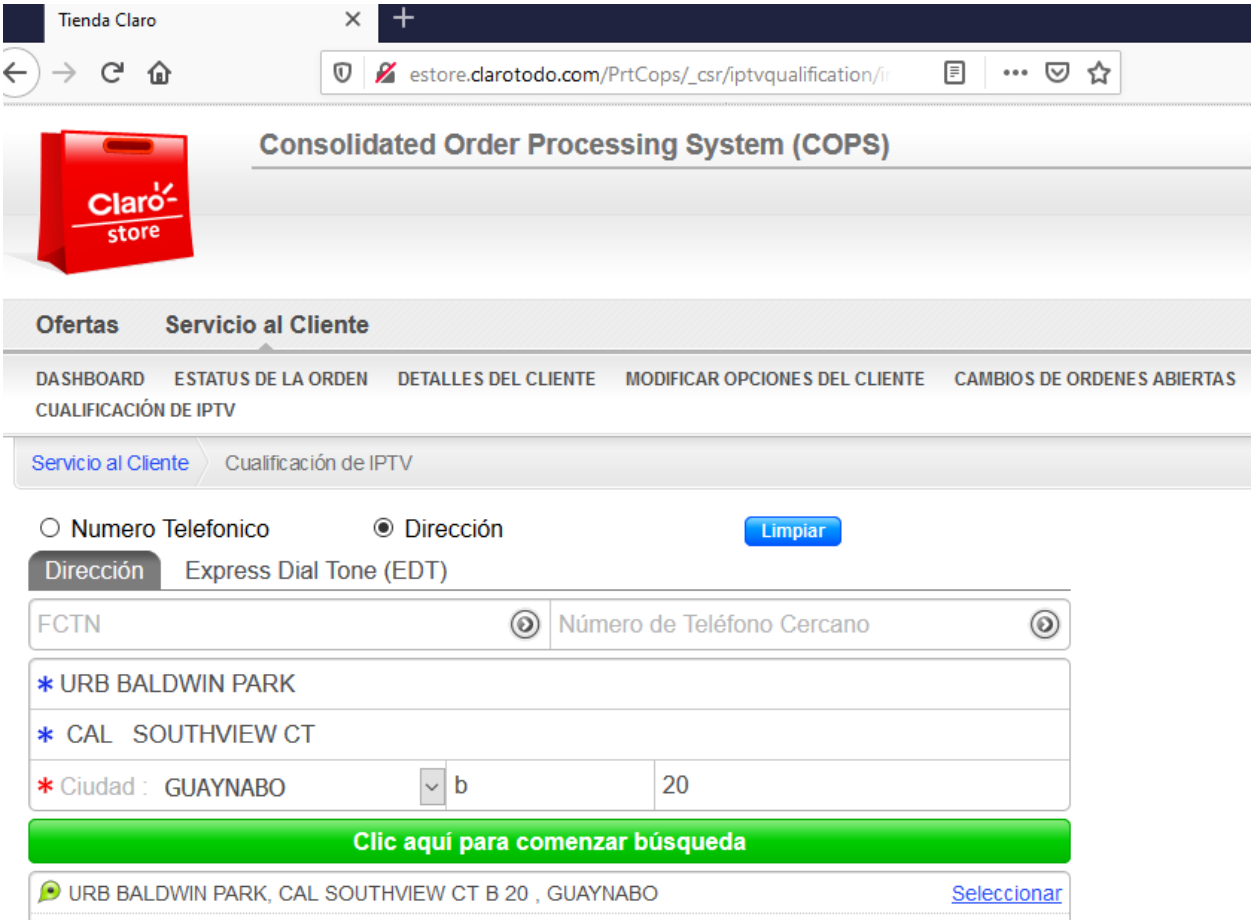
DETALLE SERVICIO	787-755-1564		
Contrato Termina: 02/03/22	Desde - Hasta	Unidades	Cargos
Cargo Recobro de Acceso	02/03 - 02/12	1	$ 0.17
Cargo Recobro de Acceso	02/13 - 03/12	1	$ 0.52
10M ILIM PRUS CONTR	02/13 - 03/12	1	$ 29.99
10M ILIM PRUS CONTR	02/03 - 02/12	1	$ 9.99
Ajustes recurridos para Cargo Recobro	02/05/20		$ 0.19CR
Cargo por Reconexión			$ 10.00
Deposito			$ 20.00
Cargos por Impuesto Ventas y Uso			$ 4.55
Fondo de Servicio Universal Federal			$ 2.42
Fondo de Servicio Universal P.R.			$ 0.37
Servicio 911	02/13 - 03/12		$ 0.50
Total Detalle Servicio del 787-755-1564			$ 78.32

Total de Servicios Telefonía Fija	$ 89.61

Total Servicios	$ 71.69
Numero de Cuenta 784021709	

4.7 Traslado:

Para realizar el proceso de traslado debemos valida la dirección nueva en COOPS.



Luego hacer click en seleccionar para verificar la disponibilidad del área.

En el área Crear Nueva Facilidad debemos dar click en seleccionar nueva vez para verificar las facilidades.

Crear Nueva Facilidad (Seleccionado)

FACILIDADES

Las facilidades mostradas son las que se validó la dirección pero no necesariamente las que se utilizarán en la instalación.

Teléfono:	
Cable:	GBJ3
HCable:	0006
LTerm:	IP89
HPair:	0052
LPair:	2066
Código de ciudad:	42100

IPTV

La cantidad de STB's y la velocidad de Internet estan sujetas al perfil.

Cualifica para IPTV:	Y
Perfil de IPTV:	Default 25
Cantidad máxima de STB's:	4
Velocidad máxima de internet:	2 M

INTERNET

Cualifica para Internet:	Y
Puerto de internet disponible:	Y
Cualifica para HSI:	Y
Puerto de HSI disponible:	Y
Ancho de banda actual (Download):	0 M
Ancho de banda actual (Upload):	0 M
Ancho de banda máxima que cualifica:	25 M

Una vez se verifica que el área nueva aplica se procede a orientar a cliente que la cuenta actual se cancelara cancelar, tendrá una cuenta nueva y se le devolverá depósito de $20.00, para reclamo de depósito debe de comunicarse con Finanzas, tiene que pagar la factura corriente para que no se quede balance en cuenta, el contrato se va a renovar, se le cobraran cargos de depósito + prorrateo y plan, no le confirmamos que vaya a tener las mismas facilidades o mismo número de teléfono, se hará efectiva de 8-10 días laborables, se le estará contactando al momento de realizar la orden y el mismo se refiere por correo a departamento correspondiente.

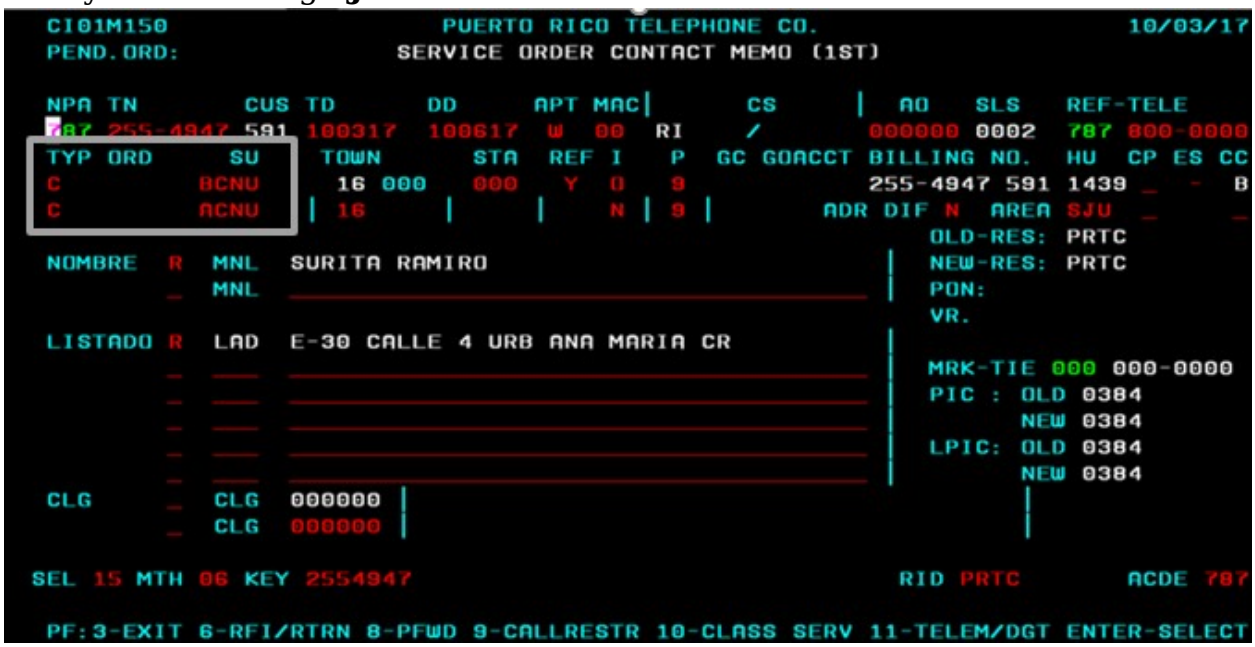
4.8 Cambio de número:

- **Escenario: BCNU/ACNU**

En el escenario donde se utiliza la combinación de BCNU/ACNU es cuando no se realizará ningún cambio a la cuenta ni se le añadirá privacidad.

Es importante indagar con el cliente cual es el motivo de la solicitud de cambio de número ya que, si el número no tiene privacidad y al momento de realizar la orden no se le incluye la misma, el mismo sistema le indicará a toda persona que llame a su número anterior el nuevo número.

Esta orden de cambio de número se puede realizar sin cargos, incluyendo el código **JNOCHARGE**.



- En la siguiente pantalla sería el proceso sin cargos.

- **Escenario: BCNU/ACNU**

Toda orden de baja solicitará una Razón de Baja, para conseguir las opciones solo se tiene que llevar el cursor hasta el espacio y luego oprimir F1 para las opciones y luego F3 una sola vez para salir de la pantalla.

Luego damos a enter hasta llegar a la pantalla

En la misma nos indica que el numero fue reservado por lo que se procede a dar otro enter para de esta forma completar la orden y así el sistema nos oriente el número de orden.

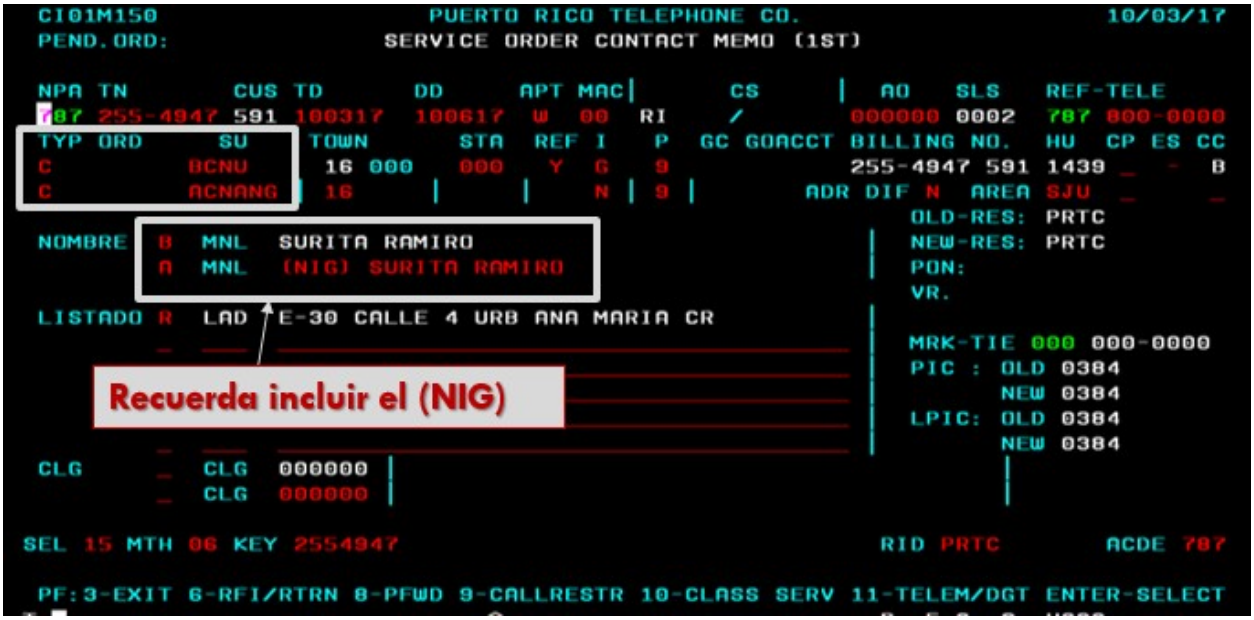
se le orienta para conocer su número debe marcar 787-959-1240 o 787-959-1250 desde su línea.

Escenario: BCNU/ACNANG

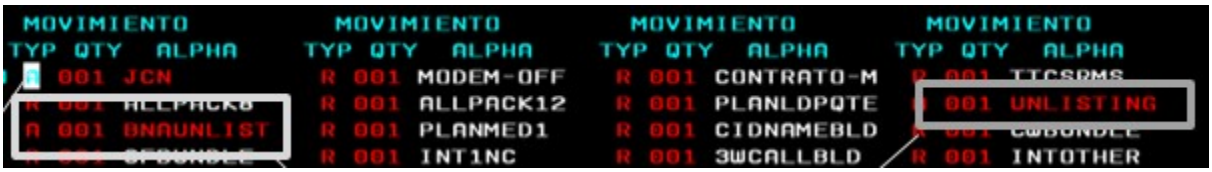
En este escenario que se presenta a continuación lo utilizaremos cuando se emite un cambio de número y nuestro cliente aceptó incluir privacidad a su línea.

Recuerda que la privacidad tiene un costo mensual de $3.50. Cuando se emite la orden en la segunda imagen podemos visualizar los códigos de privacidad que son **UNLISTING** y **BNAUNLIST**.

Adicional a estos códigos el sistema también subirá el código **JCN** que genera el cargo de $25.00, pero si la orden se emitirá sin cargos este código se tiene que cambiar por **JNOCHARGE**.



Como lo indica la imagen.



Es necesario verificar que estén colocados estos dos códigos ya que UNLISTIN y BNAULIST **son los que el sistema incluye cuando la orden de cambio es con privacidad ($3.50 mensual) y el JCN es el que crea el cargo de los 25.00$ por el cambio y en caso de que sea gratis se debe de cambiar por JNOCHARGE.**

Luego de este proceso presionamos F8, completamos espacios necesarios, se procede a oprimir F11 y sistema redirigirá a la pantalla para así poder seleccionar el número nuevo, luego enter 3 veces para que nos genere el número de orden.

4.9 Cambio de dirección postal:

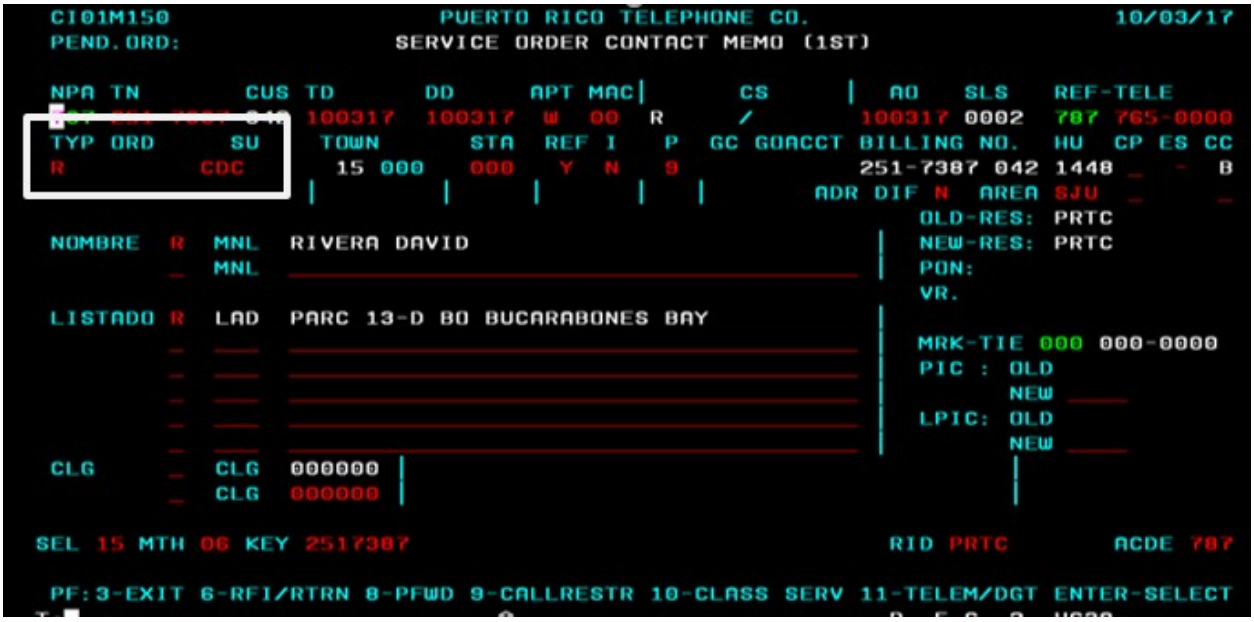
Esta orden de CDC se utiliza cuando el cliente se comunica y solicita un cambio de dirección postal o al verificar hay algún error en la dirección y por esa razón el cliente no recibe su factura.

Se llenan los campos de:

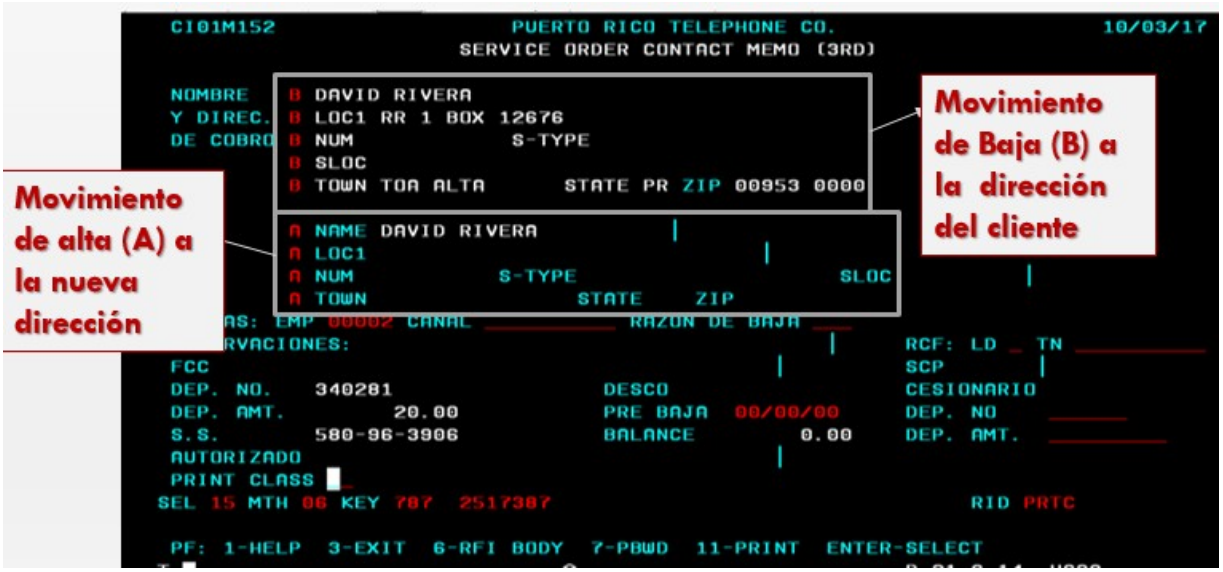
- TN – Número de teléfono

- TYP – R
- SU – CDC
- AREA – identifica el área donde se está emitiendo la orden
- REF TEL – número de referencia donde se pueda contactar al cliente de ser necesario

En esta pantalla vemos el tipo de la orden el cual es récord



En esta pantalla vemos el movimiento de la dirección tanto de la baja como del alta.



Al momento de ingresar la nueva dirección del cliente es importante recordar que información se debe de incluir en los diferentes campos.

A continuación, una referencia de la información a poblar:

- **LOC** – URB (urbanización), COND (condominio), RES (residencial), BO (barrio), PO BOX, HC, RR, etc.
- **NUM** – Bloque y número de la residencia (ej A15, 142-245, AB40)
- **S-TYPE** – C (calle), A (avenida), R (carretera), E (edificio), V (vía)
- **SLOC** – Número del apartamento, Oficina, STE (suite), BZ (buzón), etc.
- **TOWN** – Nombre del pueblo
- **STATE** – Estado
- **ZIP** – Zip Code (código de área)

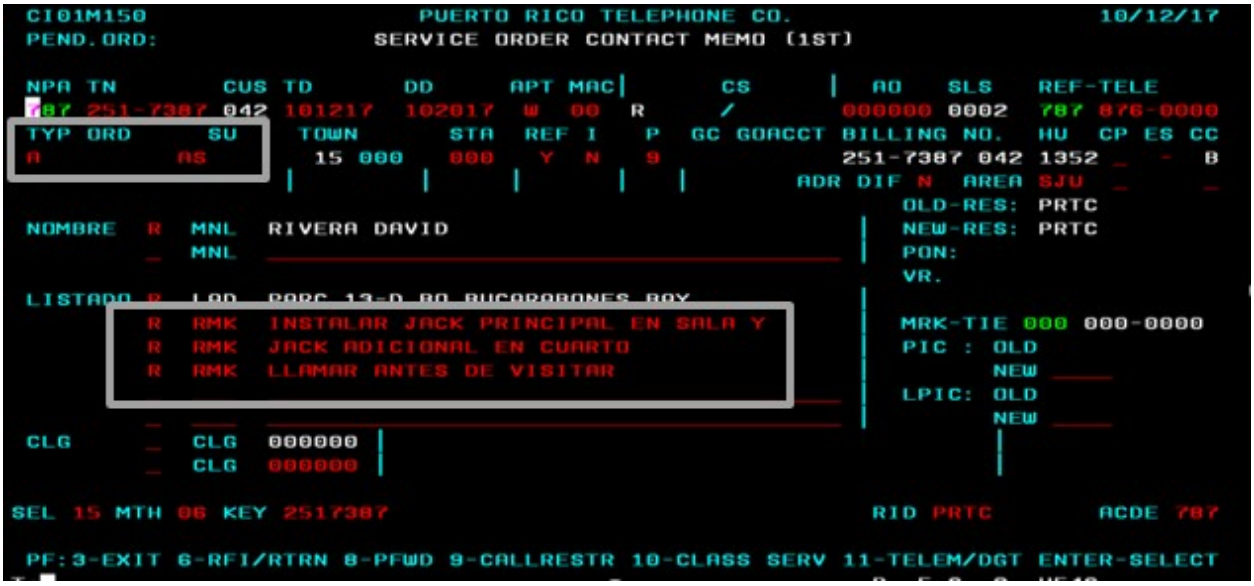
4.10 Jack adicional o principal:

Esta orden de servicio se emite cuando un cliente no solicito el Jack Principal en la orden de servicio nuevo (alta). También se emite este tipo de orden cuando el cliente desea un Jack adicional, esta orden conlleva un cargo por procesar la orden de $17.00 (RIWPFCHG). El Jack Principal tiene un costo de $40.00 (RIWFTJKCHG) y el Jack adicional un costo de $30.00 (RIWADJKCHG). Estas órdenes son terreno pues hay que enviar un instalador para que haga la instalación de los jacks.

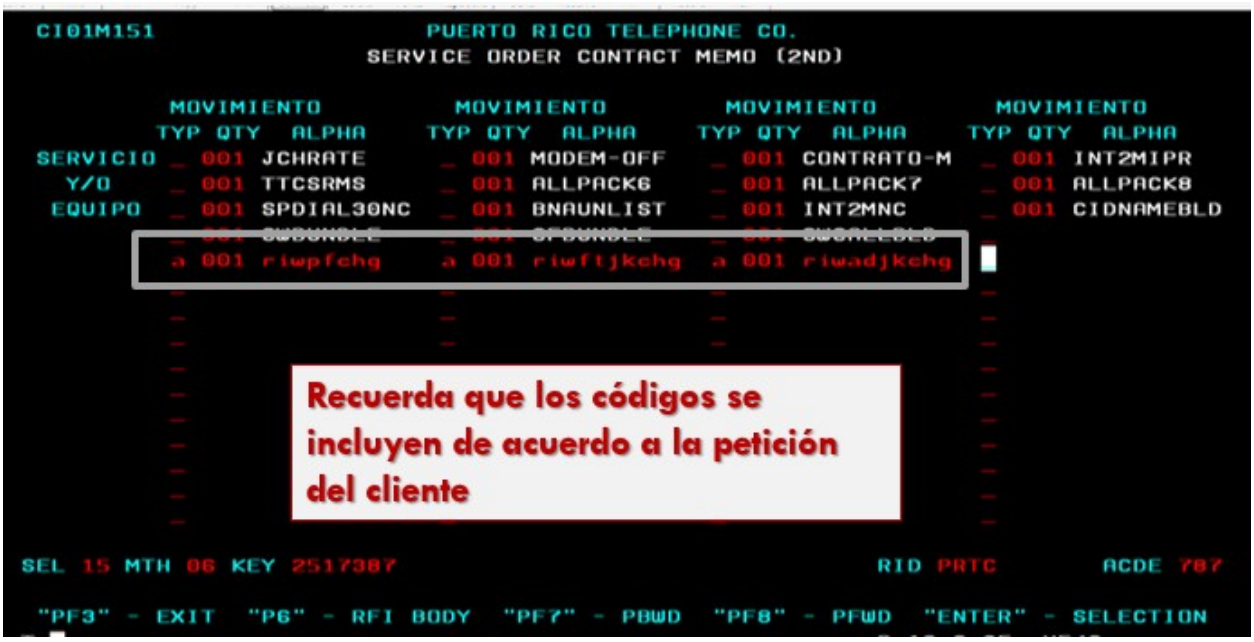
Códigos Alfa:

- ☐ **RIWFTJKCHG - $40.00**
- ☐ **RIWADJKCHG - $30.00**
- ☐ **RIWPFCHG - $17.00.**

Es importante en todo orden terreno los remarks (RMK) que son los que van a indicarle al instalador lo que desea el cliente.



Presionamos F8 y pasamos a la pagina



Nueva vez F8 y llagamos a la página donde debemos completar los espacios solicitados.

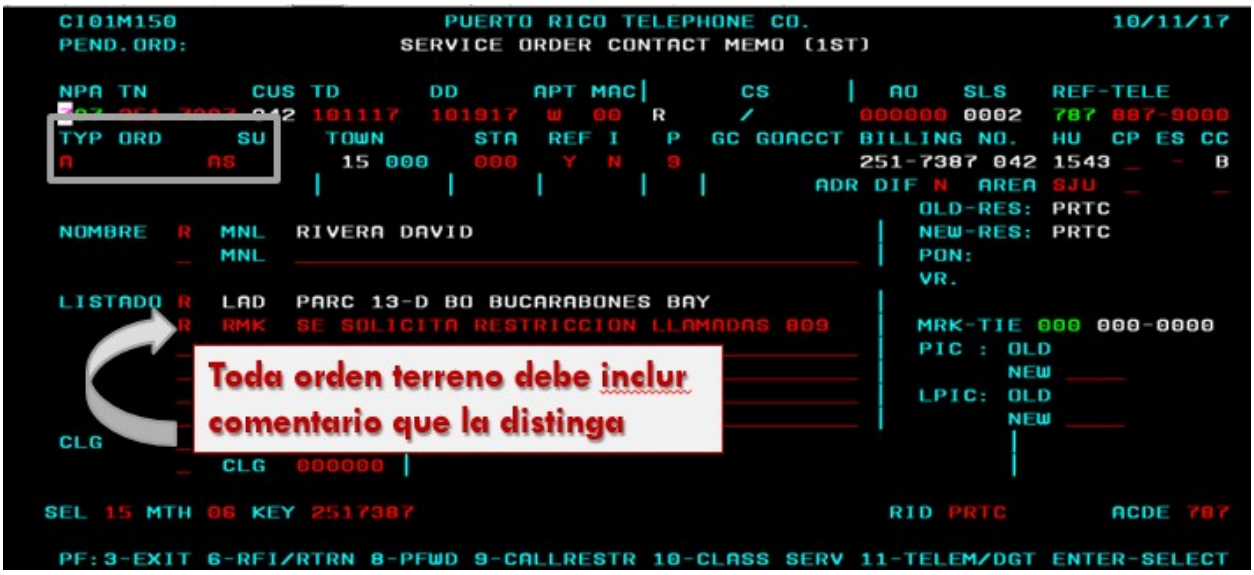
Luego de estar en la misma y marcar 66 o 67 en **print class** presionamos F11 para que nos arroje la orden (OS).

4.11 Restricción de llamadas:

La orden de restricción de llamadas es una orden que va a programación ya que es un bloqueo para que este cliente no pueda generar llamadas discado directo a donde el no desea, cada restricción trae diferentes sitios a ser bloqueados. El cliente decide hacia donde desea la restricción. Hay restricciones que conllevan una programación de $10.00 y renta mensual de $2.50 y hay 4 restricciones que conllevan $11.20 de programación cargo no recurrente (OTC) y no tiene renta mensual.

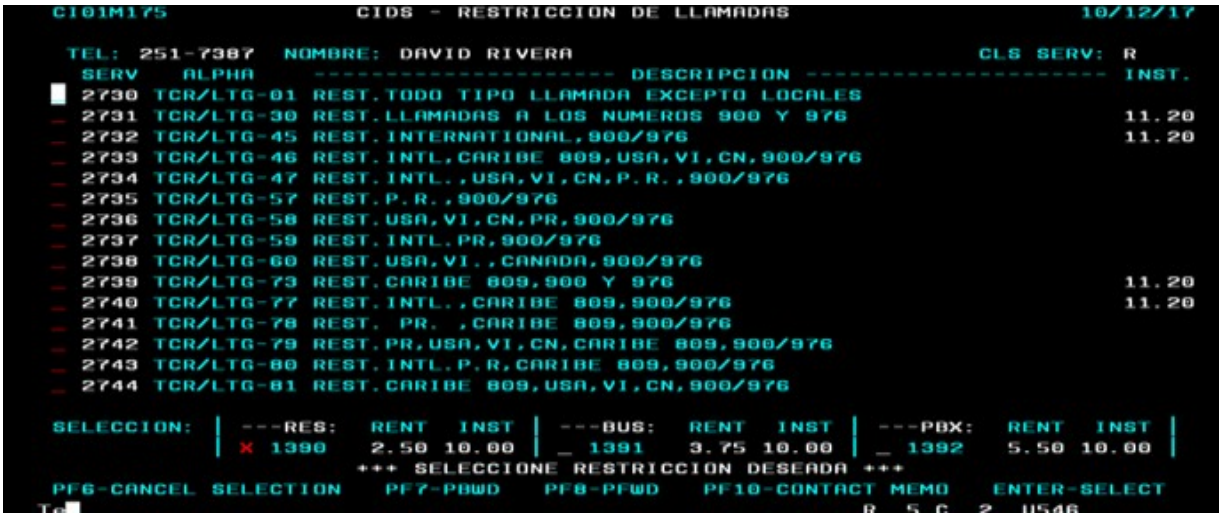
Restricciones que no conllevan cargo mensual:

- ☐ **TCR/LTG-30**
- ☐ **TCR/LTG-45**
- ☐ **TCR/LTG-73**
- ☐ **TCR/LTG-77**



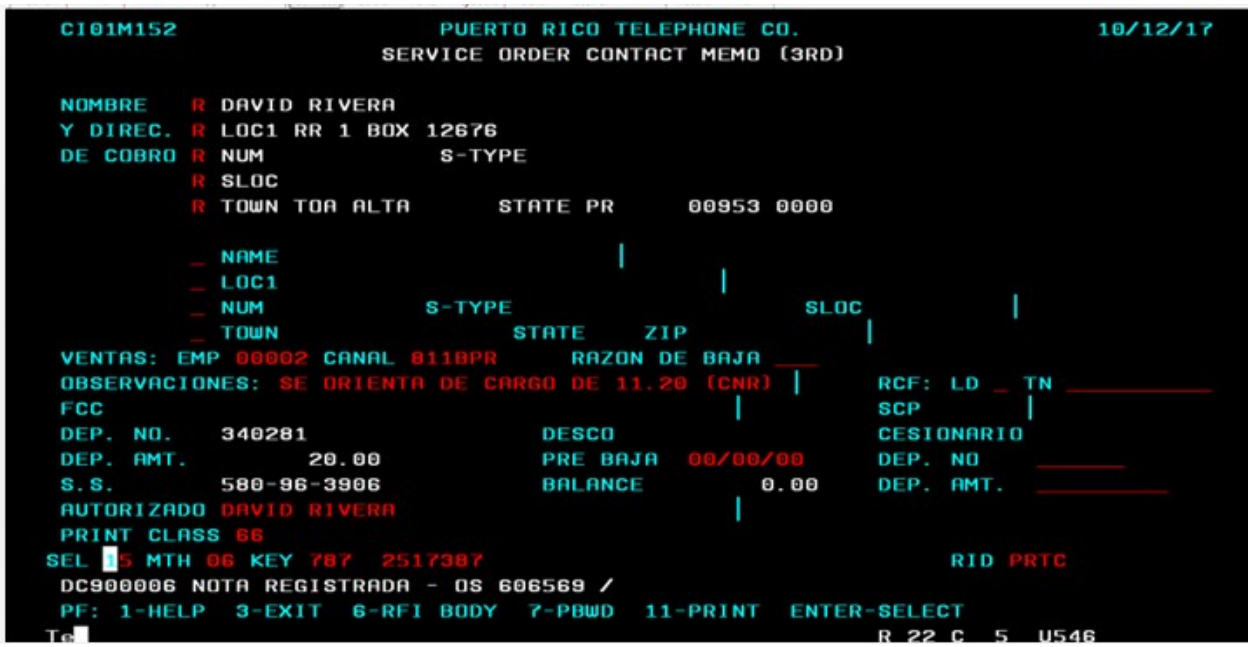
Para acceder a la pantalla de las restricciones pulsas **F9**

Al oprimir F9, sistema nos muestra pantalla para seleccionar la restricción según solicitada por cliente. De ser una de las 4 restricciones que solo pagan una vez $11.20 se debe eliminar la X de la parte inferior y luego F10.



Luego F8 para continuar a la segunda imagen.

Luego F8 para continuar a la tercera imagen.



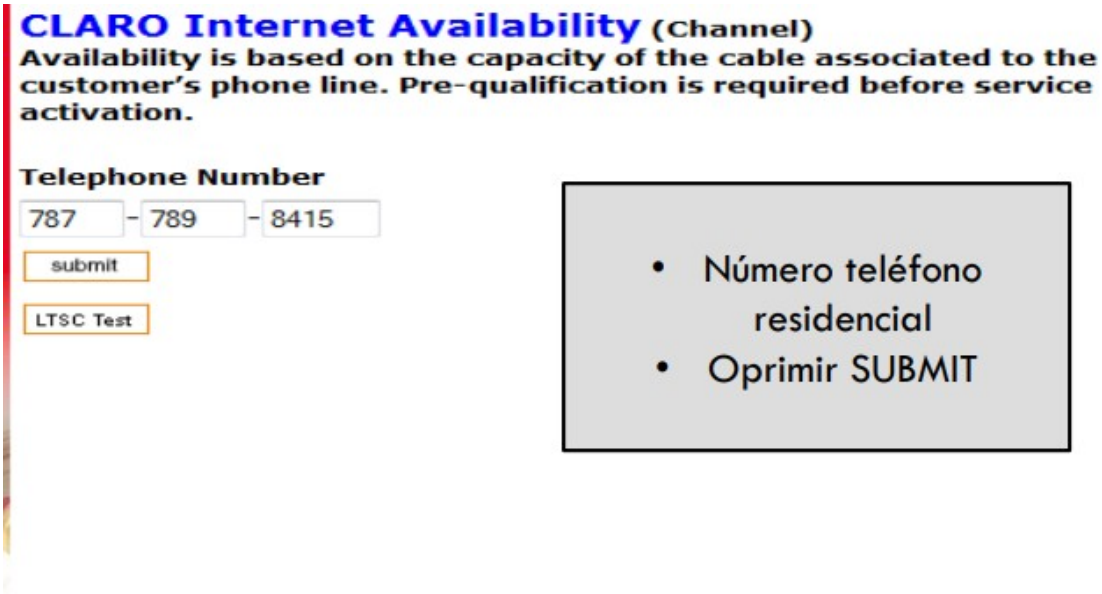
Luego de colocar en **PRINT CLASS 66 o 67** debemos presionar F11 para que el sistema nos brinde el número de orden **(OS).**

4.12 Agregar internet a líneas con telefonía:

Para agregar internet una vez cliente posee cuenta de telefonía debemos orientar:

- Que se renovara su contrato a 24 meses
- Se generarán cargos de prorrateo para próxima factura
- Se instalará de 7 a 10 días laborables no aplican fines de semana ni días feriados.

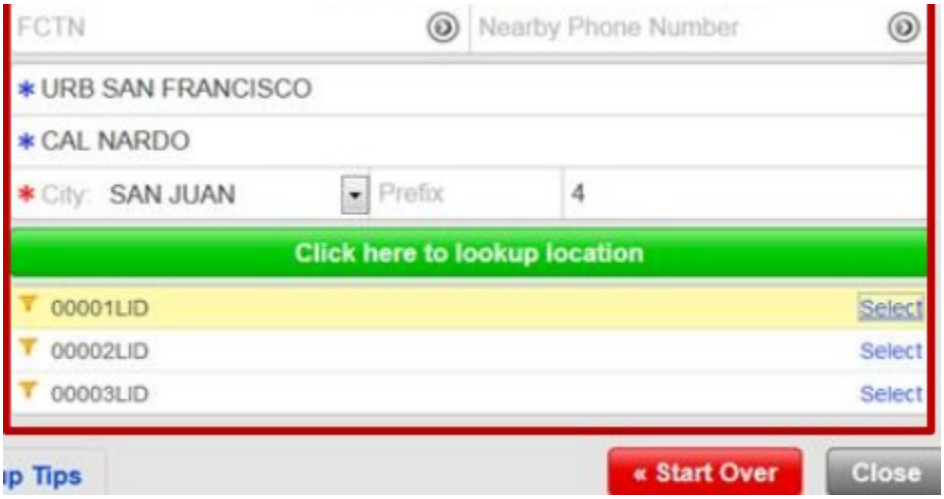
Debemos pasar al área Struts Channel:



En el mismo debemos colocar el número de cliente y luego presionar Submit, luego debemos pasar a la página siguiente y completar los datos solicitada por la misma.

4.13 Agregar 3 play (DISH):

Este proceso se realiza por **COOPS,** buscamos por dirección :

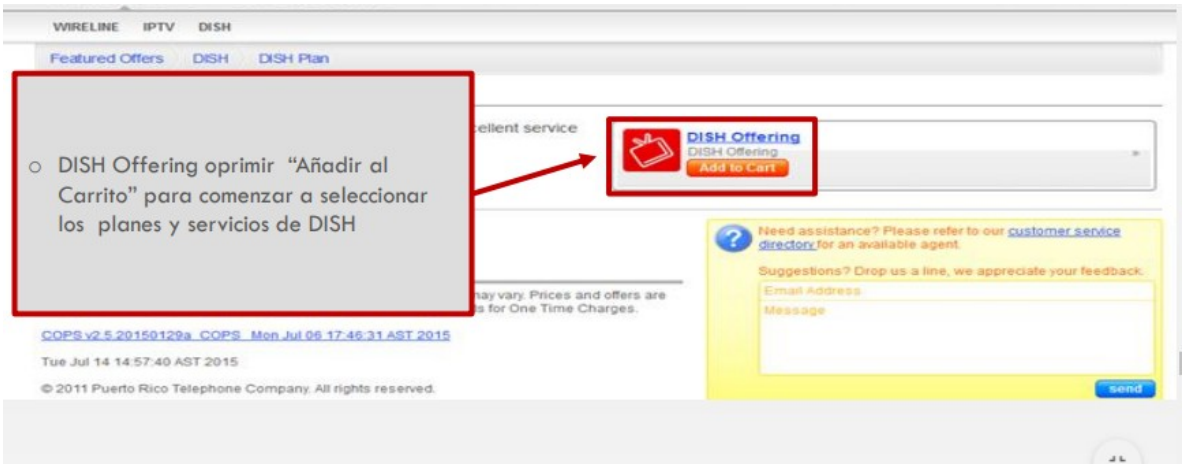


- Start Over
- Select

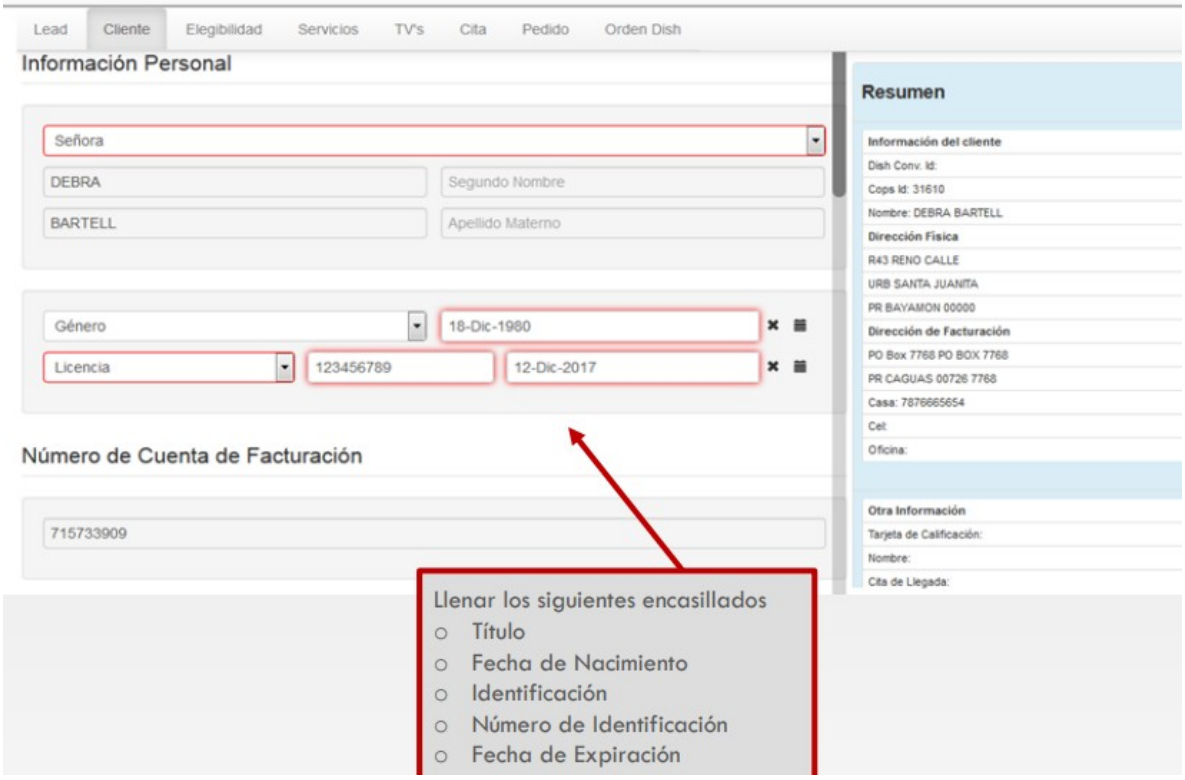
Colocando la información solicitada en el recuadro, hacemos **click** en **start validation**

Una vez nos muestre la cuenta disponible debemos seleccionar validar como lo muestra la imagen.

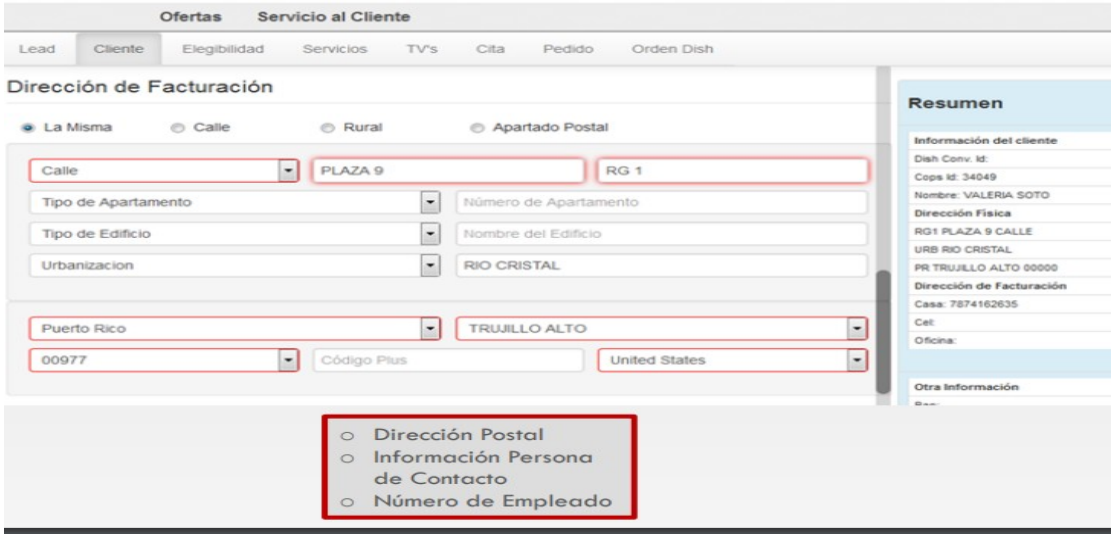
Luego pasamos a la pantalla que nos indica el servicio a agregar:



En la próxima página debemos completar la información de cliente solicitada.

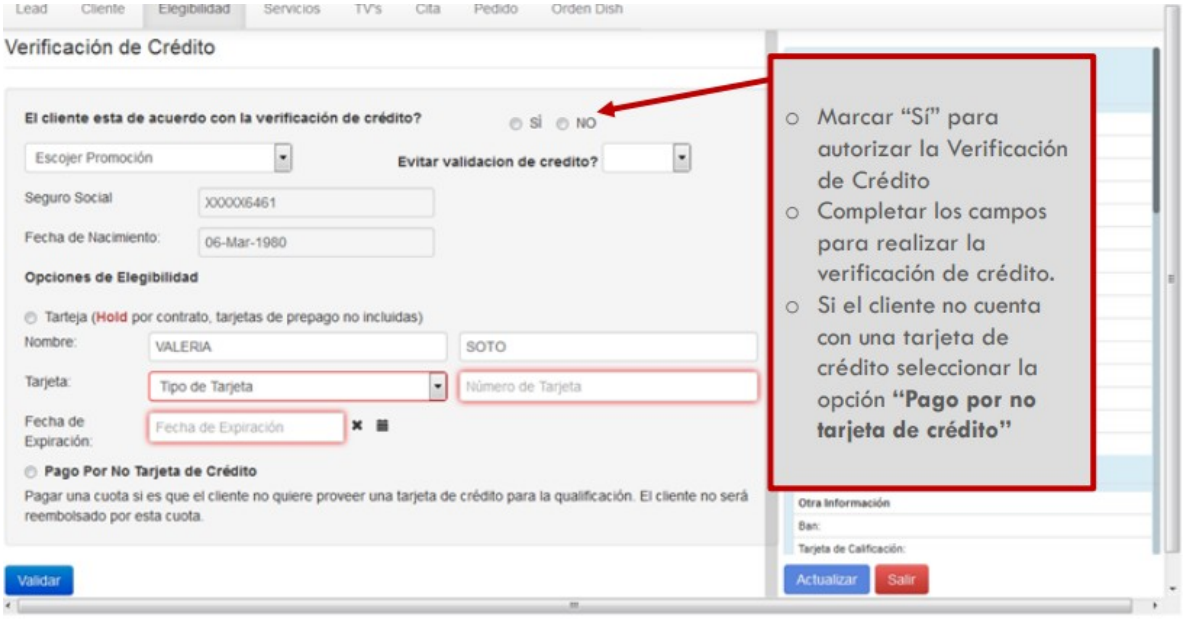


Debemos completar la información de la dirección postal.

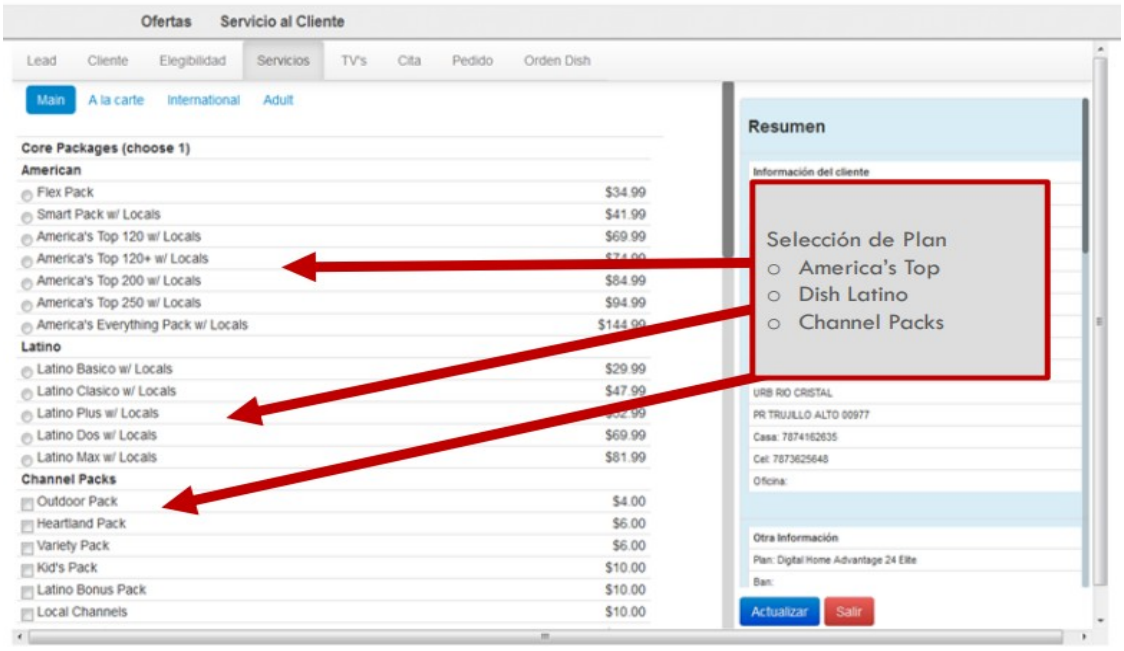


Es necesario solicitar a cliente nombre de la persona de contacto, numero de el mismo, dejar un breve comentario y ID y código de departamento.

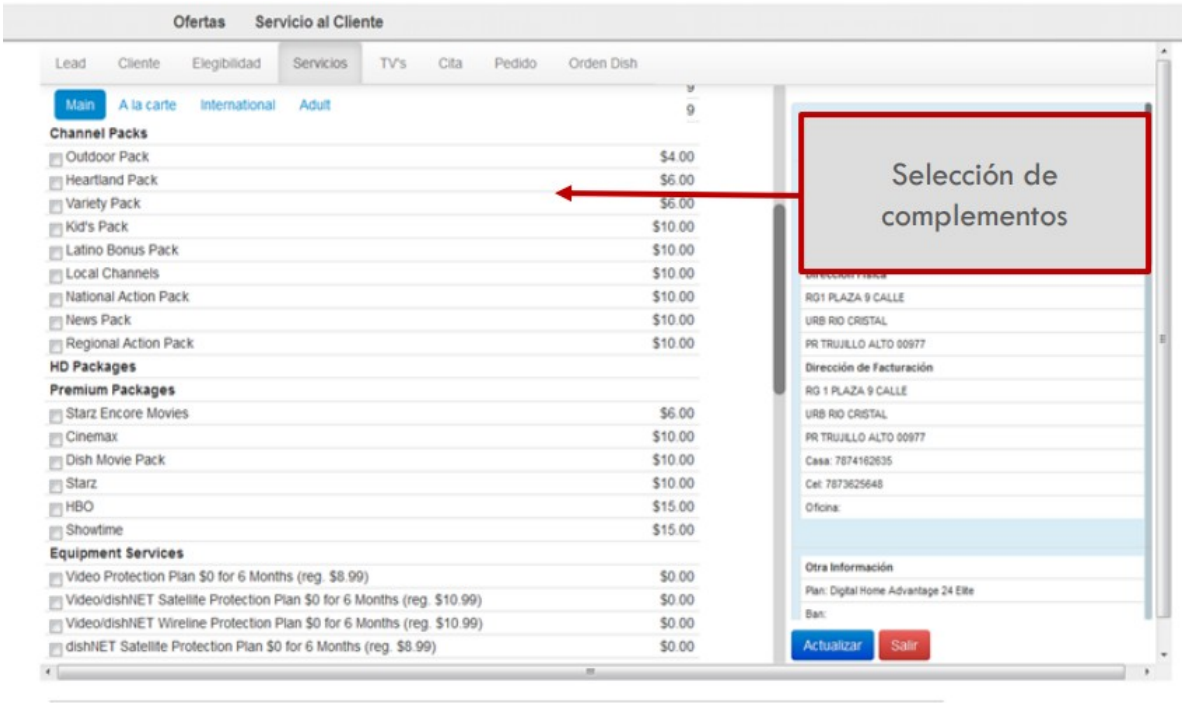
En el área de validación de cliente debemos solicitar NO. De tarjeta, tipo de esta, fecha de expiración de la misma y si está de acuerdo con la verificación de crédito que solicita el sistema para colocar el servicio.



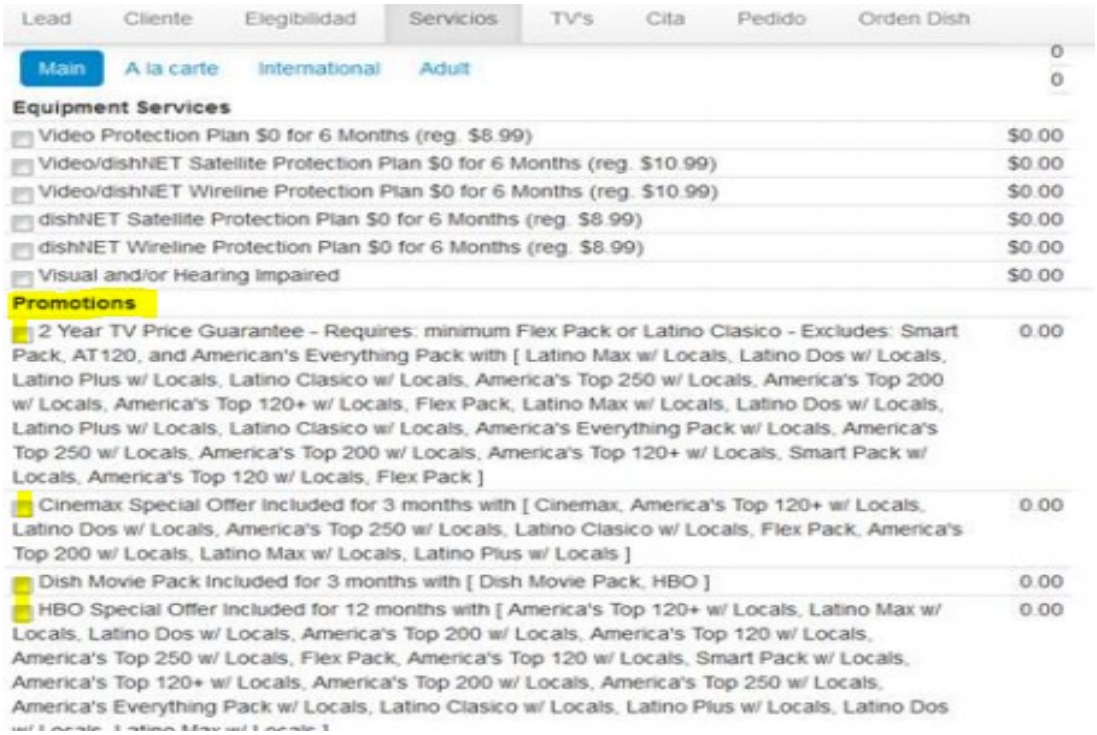
De cliente estar de acuerdo con el proceso pasamos a el área de elegir el plan orientado a cliente.



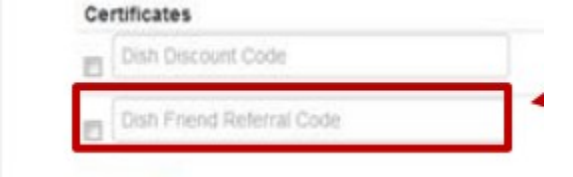
De cliente solicitar algún canal en específico se pasa a el área de seleccionar complementos.



De igual forma debemos seleccionar la oferta que tendrá el cliente la cual es a 24 meses o si tendrá canales premium.

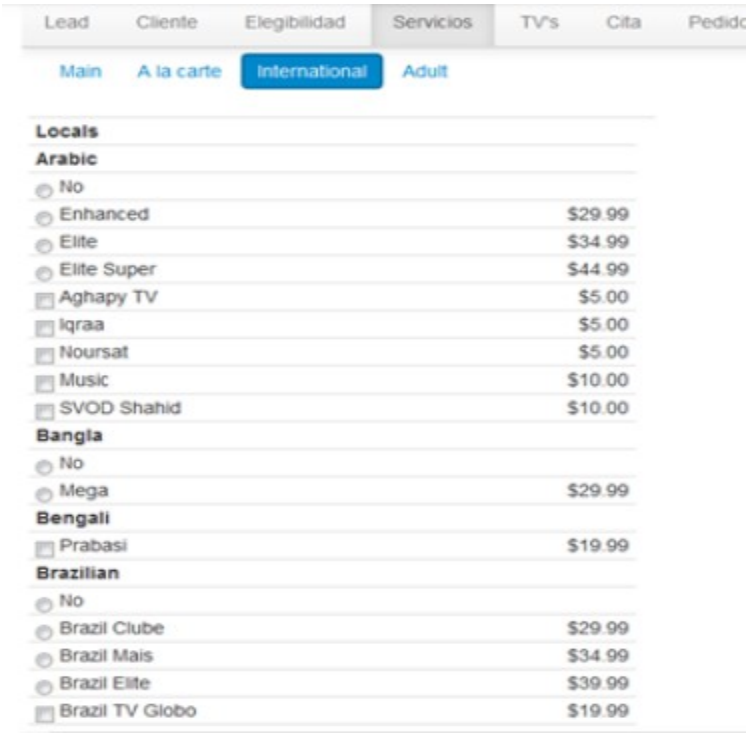


En la misma página MAIN al final nos solicitara lo que es el número de “código referido”:



Cuando pasamos a la próxima pestaña A la Carte, verificamos la programación que cliente desea tener según se le esté orientando al igual que los costos de esta.

En la pestaña de Internacional se verificar la programación a seleccionar al igual que sus costos.



En la pestaña de TVS podemos colocar la cantidad para que le sean enviados el mismo número de cajas que tenga el cliente.

También podemos verificar el modelo de cajas que posee.

Solución Estándar

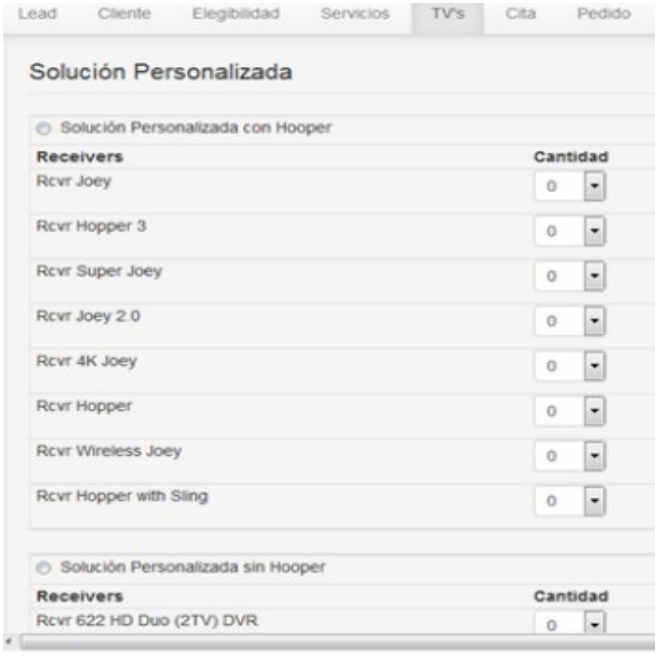
Solución Hopper

Receivers	Room	HD	DVR	4K	Cargos Mensuales
Rcvr Hopper 3	1	Y	Y		0.00
Rcvr Joey 2.0	1	Y	Y		7.00
Rcvr Joey 2.0	1	Y	Y		7.00
Rcvr Joey 2.0	1	Y	Y		7.00
DVR Service					15.00
TOTAL					36.00

Solución Sin Hopper

Receivers	Room	HD	DVR	4K	Cargos Mensuales
Rcvr 722 HD Duo (2TV) DVR	2	Y	Y		0.00
Rcvr 211/411 HD Solo	1	Y	N		7.00
Rcvr 211/411 HD Solo	1	Y	N		7.00
DVR Service					15.00
TOTAL					29.00

Luego nos presenta el listado de modelo de cajas a selección para envió a cliente.



Lead Cliente Elegibilidad Servicios TV's Cita Pedido

Solución Personalizada

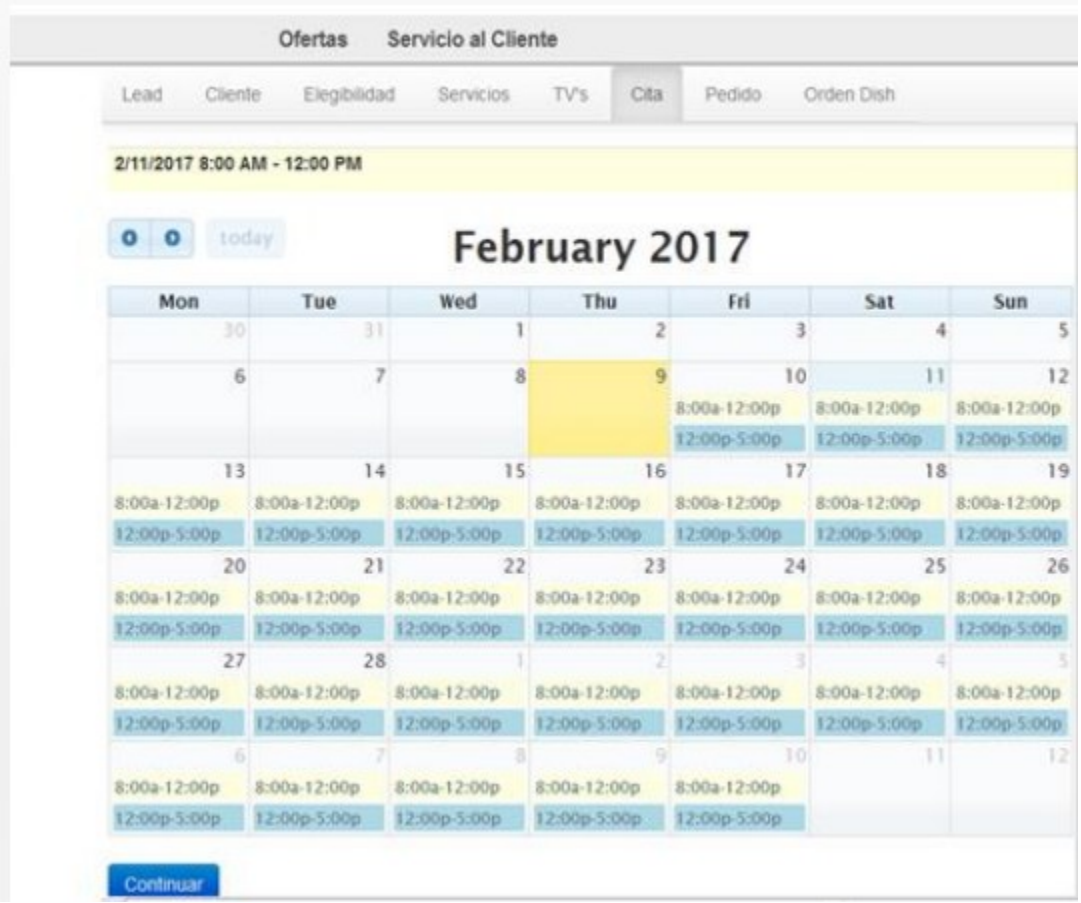
Solución Personalizada con Hooper

Receivers	Cantidad
Rcvr Joey	0
Rcvr Hopper 3	0
Rcvr Super Joey	0
Rcvr Joey 2.0	0
Rcvr 4K Joey	0
Rcvr Hopper	0
Rcvr Wireless Joey	0
Rcvr Hopper with Sling	0

Solución Personalizada sin Hooper

Receivers	Cantidad
Rcvr 622 HD Duo (2TV) DVR	0

En la pestaña de Citas debemos seleccionar el día ya que la instalación se procede dentro de las primeras 48 horas dependiendo de la disponibilidad del cliente en horario de 8.00AM hasta las 5.00PM

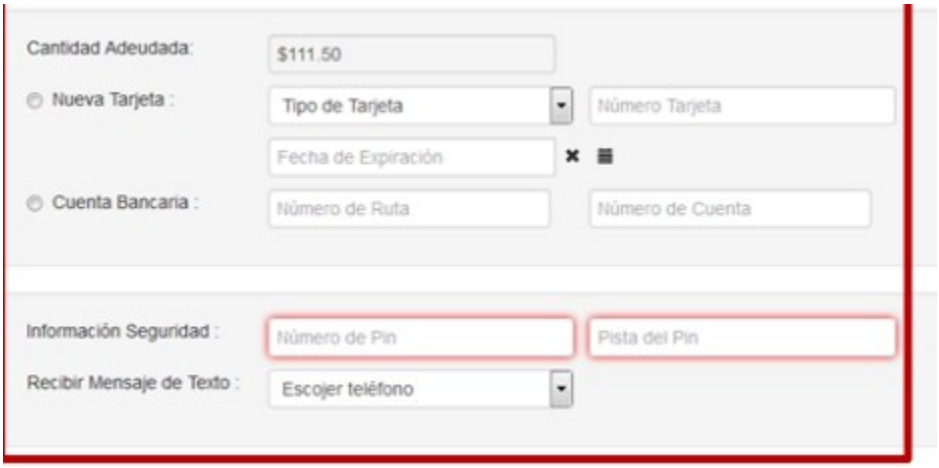


Una vez completado este proceso, pasamos a el área de pedidos donde colocaremos:

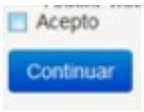
- Método de pago.

  1- Tarjeta de crédito

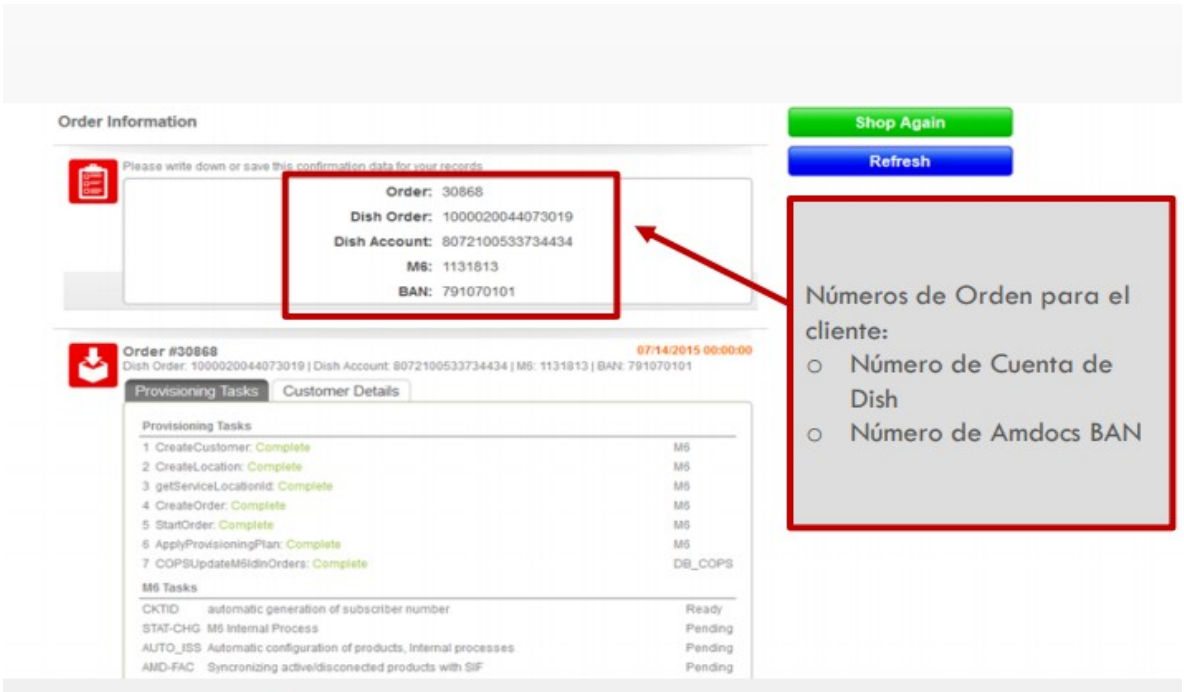
  2- Cuenta bancaria
- Pin Number.
- Número telefónico para recibir mensaje de la orden.



Luego bajamos hasta el final de la página donde nos solicita marcar **Acepto** términos y condiciones y **continuar** del cliente estar de acuerdo con lo orientado.



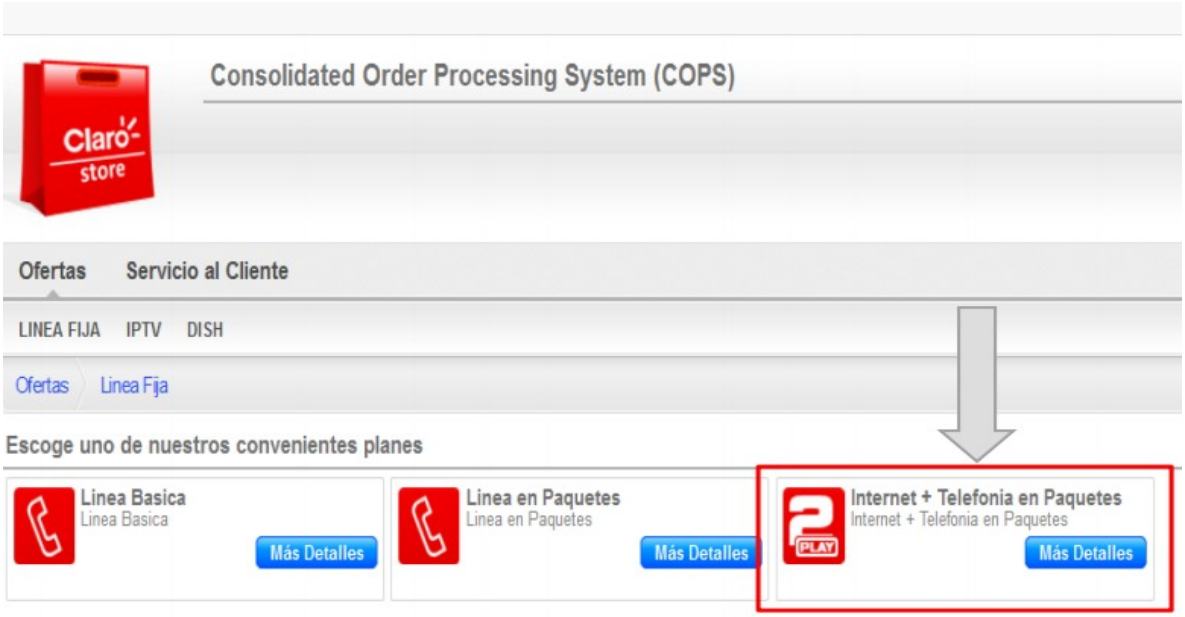
Luego nos presenta el siguiente recuadro donde nos presenta:



Para finalizar es necesario orientar a cliente sobre el número de **orden**.

4.14 Agregar IPTV cuenta existente:

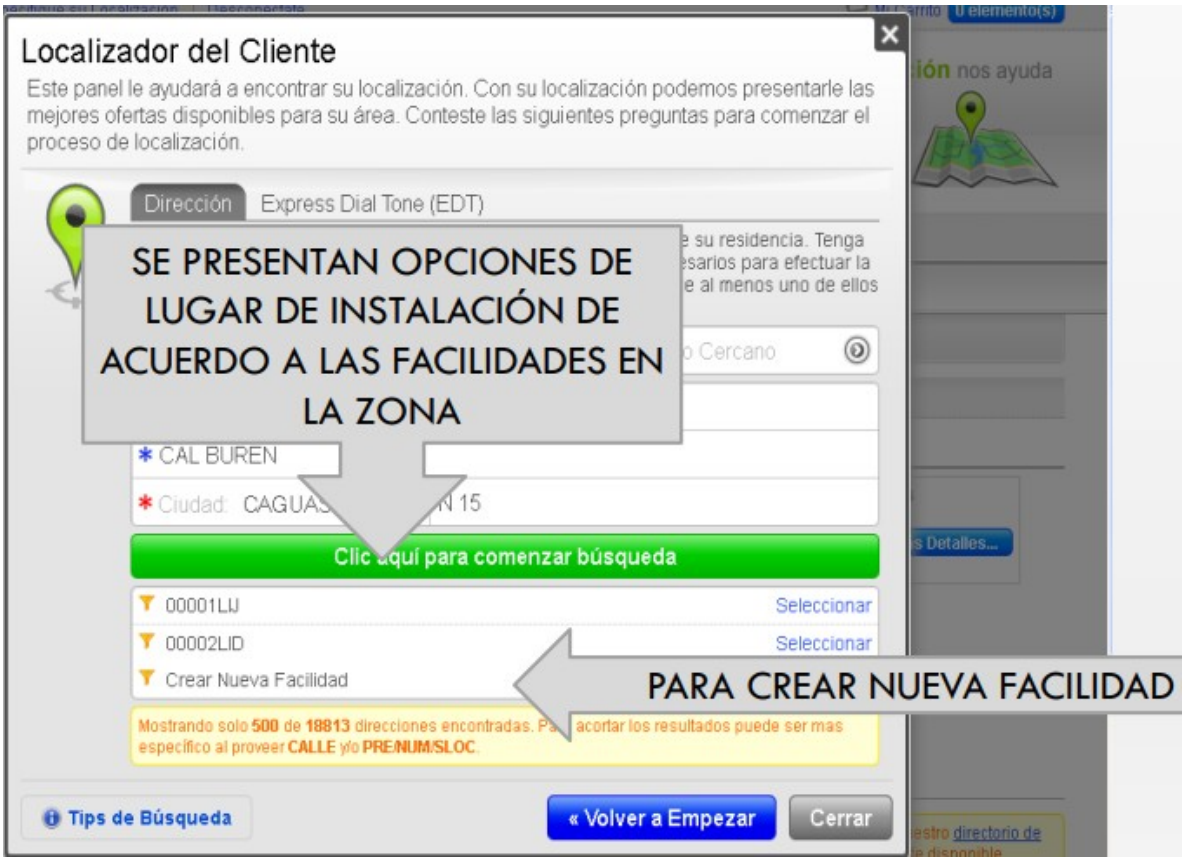
Una vez accedemos a COOPS debemos seleccionar internet + telefonía en paquetes.



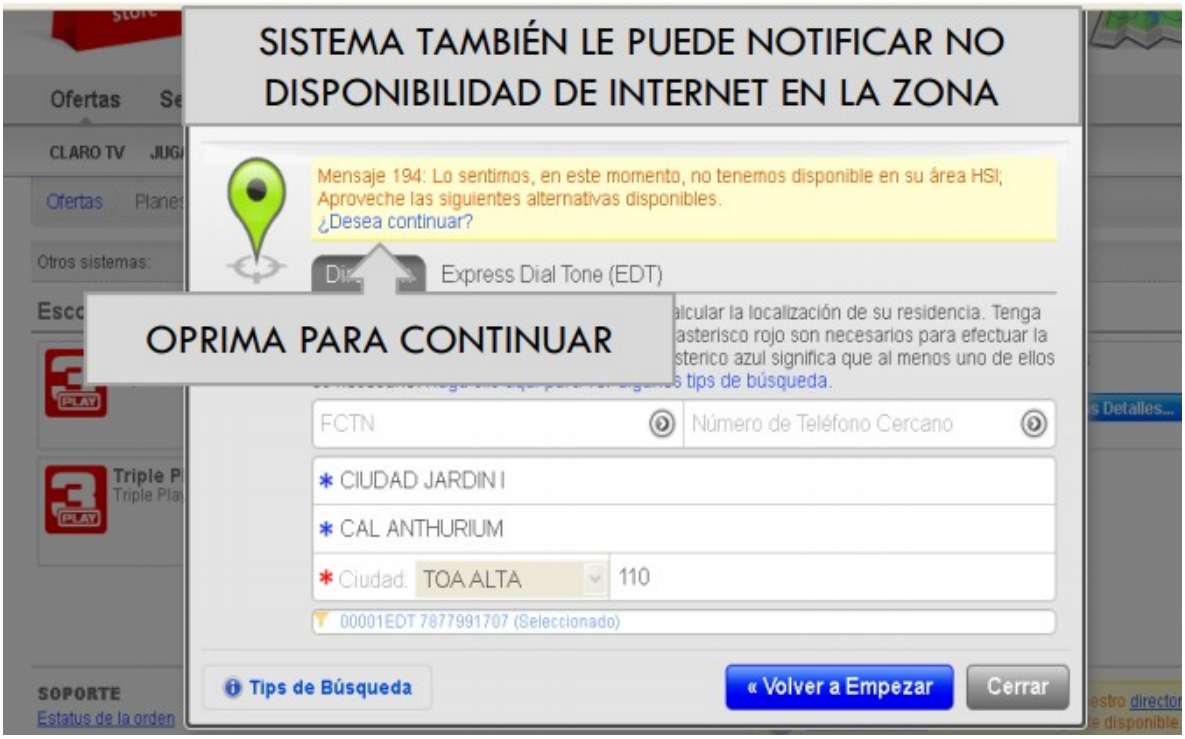
Pasamos al área de validar la disponibilidad del área

Colocando dirección completa hacemos click en comenzar búsqueda.

Luego de seleccionar la dirección nos muestra el recuadro:



Luego de seleccionar esto nos muestra:



Debemos pulsar continuar para que nos pase a el área verificar si cliente posee cuenta existente o se procede a crear una nueva.

Luego de este proceso orientamos a cliente que se realizara verificación de su crédito.

Ponemos el cotejo en Estoy de acuerdo con la **validación de crédito y Términos de Privacidad** luego se procede a presionar **VALIDAR.**

Según el **Limite de crédito del cliente** se despliegan los planes que van a estar disponible.

Luego de seleccionar el plan aparecerá el Perfil del cliente para obtener IPTV. Aparecerá la siguiente información:

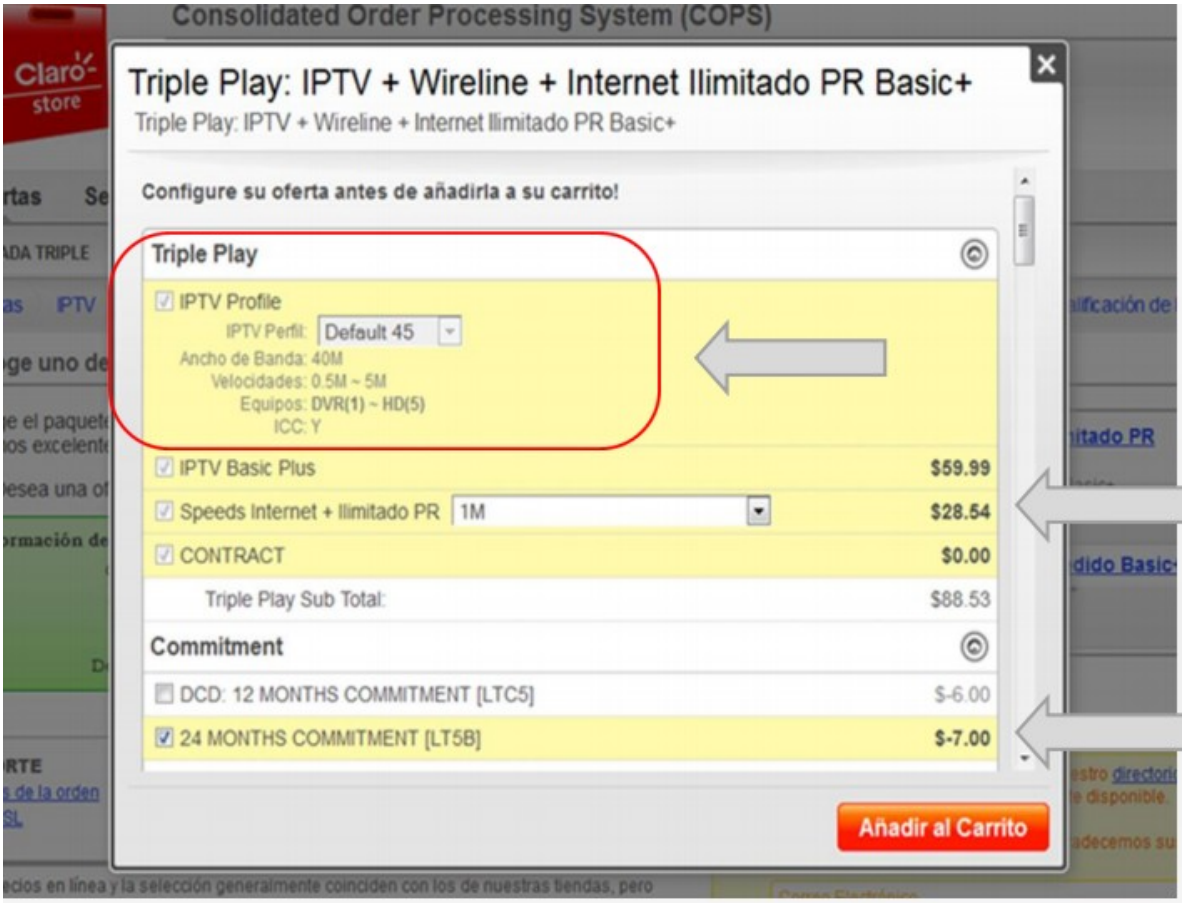
◆ IPTV Perfil: Disponibilidad total de internet en megas.

◆ Banda Ancha: Cantidad disponible de internet para TV.

◆ Velocidades: Disponibilidad de internet fijo (DSL) para navegar.

◆ Equipos: Cantidad de equipos DVR- HD (STBs).

◆ ICC (Instant Channel Change): Yes or No: velocidad al cambiar el canal.



Después de este proceso se procederá a:

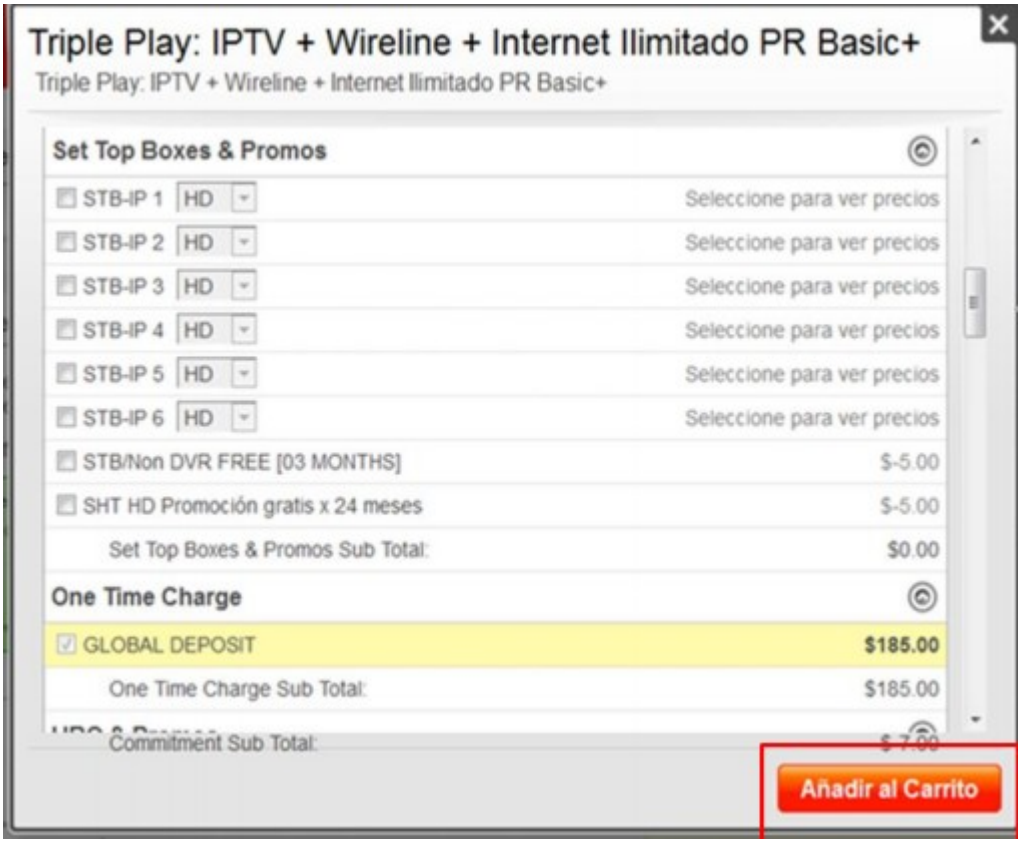
◆ Seleccionará los servicios y productos con “check mark”.

◆ Lo primero que escogerá es el contrato y luego las cajas que el cliente desee.

◆ En las cajas deberá seleccionar el tipo de caja (DVRHD)

◆ A mano derecha aparecerán los precios según la selección.

◆ *Importante: la cantidad de cajas va a depender del perfil de cliente.



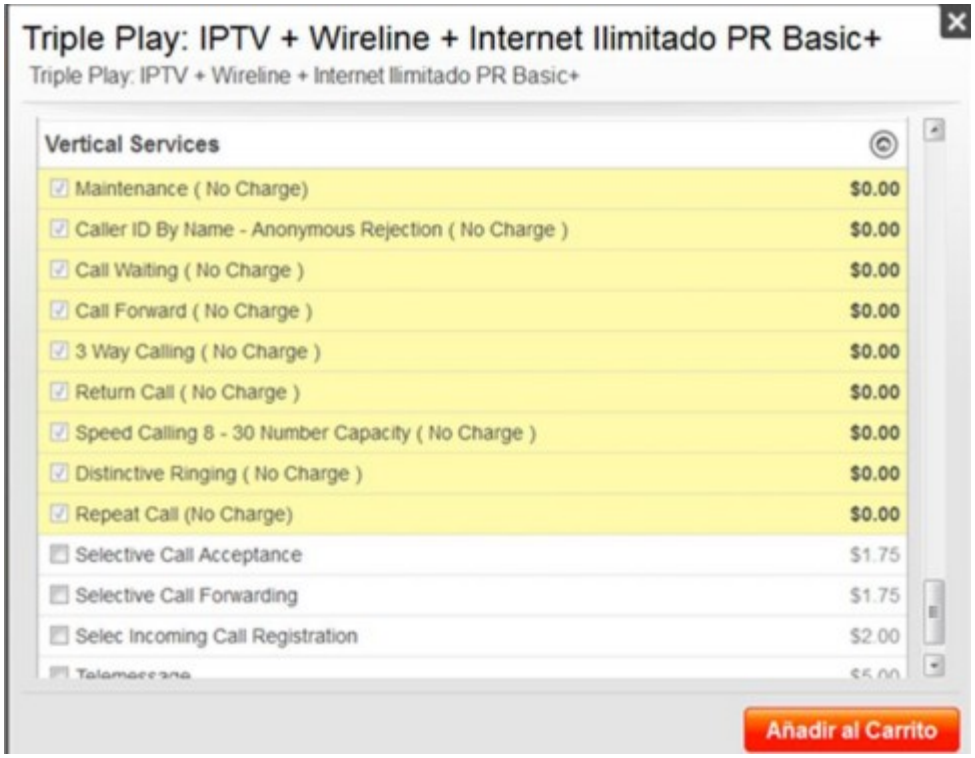
Luego de pulsar Añadir al carrito nos presenta el renglón de canales, promociones y sus costos:

- HBO
- CINEMAX
- HBO Y CINEMAX como combo.

Una vez presionamos **Añadir al carrito** pasamos a verificar y seleccionar los planes de canales con sus precios.

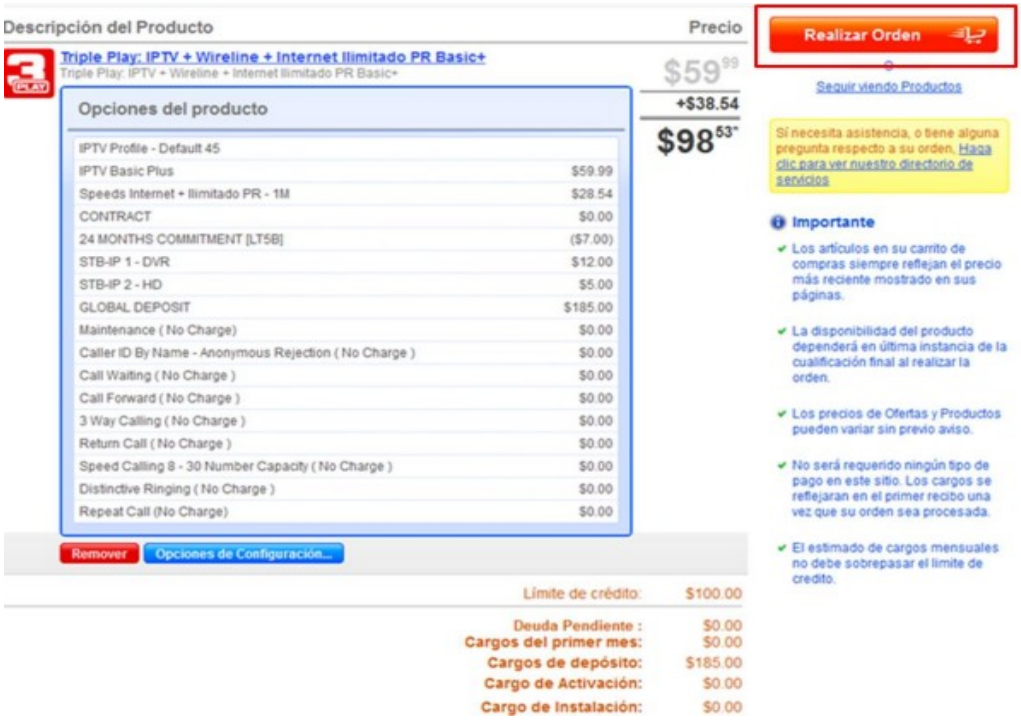
Nueva vez presionamos **Añadir al carrito** pasamos a realizar la selección de servicio para telefonía y podemos colocar servicios adicionales ofrecidos a cliente.

En la misma verificamos los precios y hacemos click en **Añadir al carrito** para ver los servicios verticales que posee la línea.

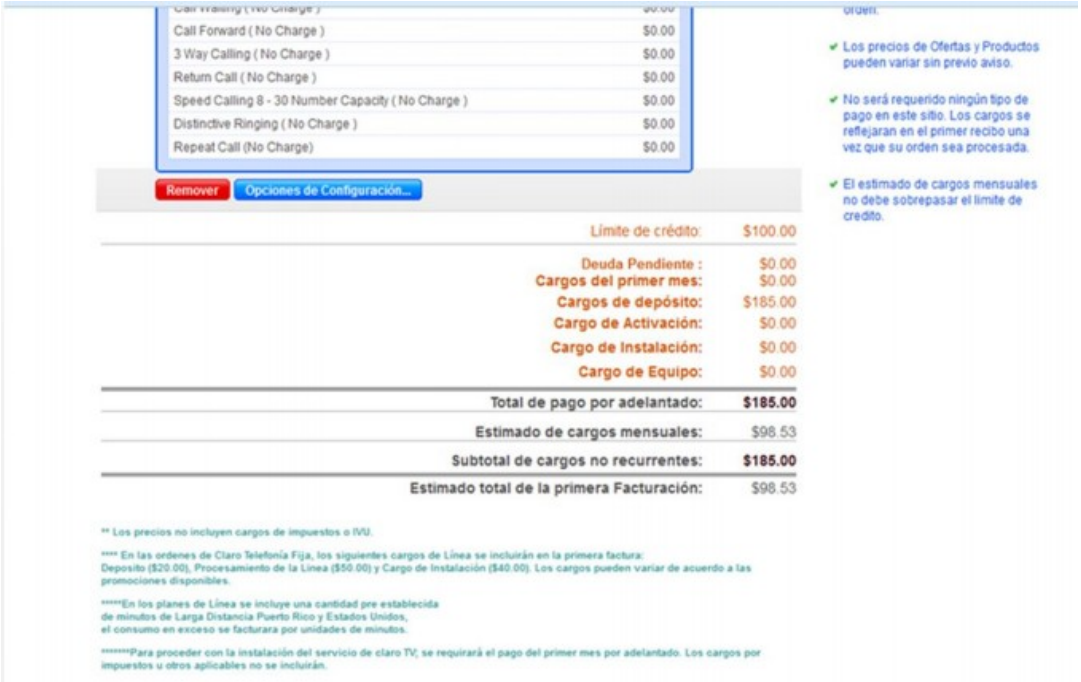


Hacemos click nueva vez en **Añadir al carrito.**

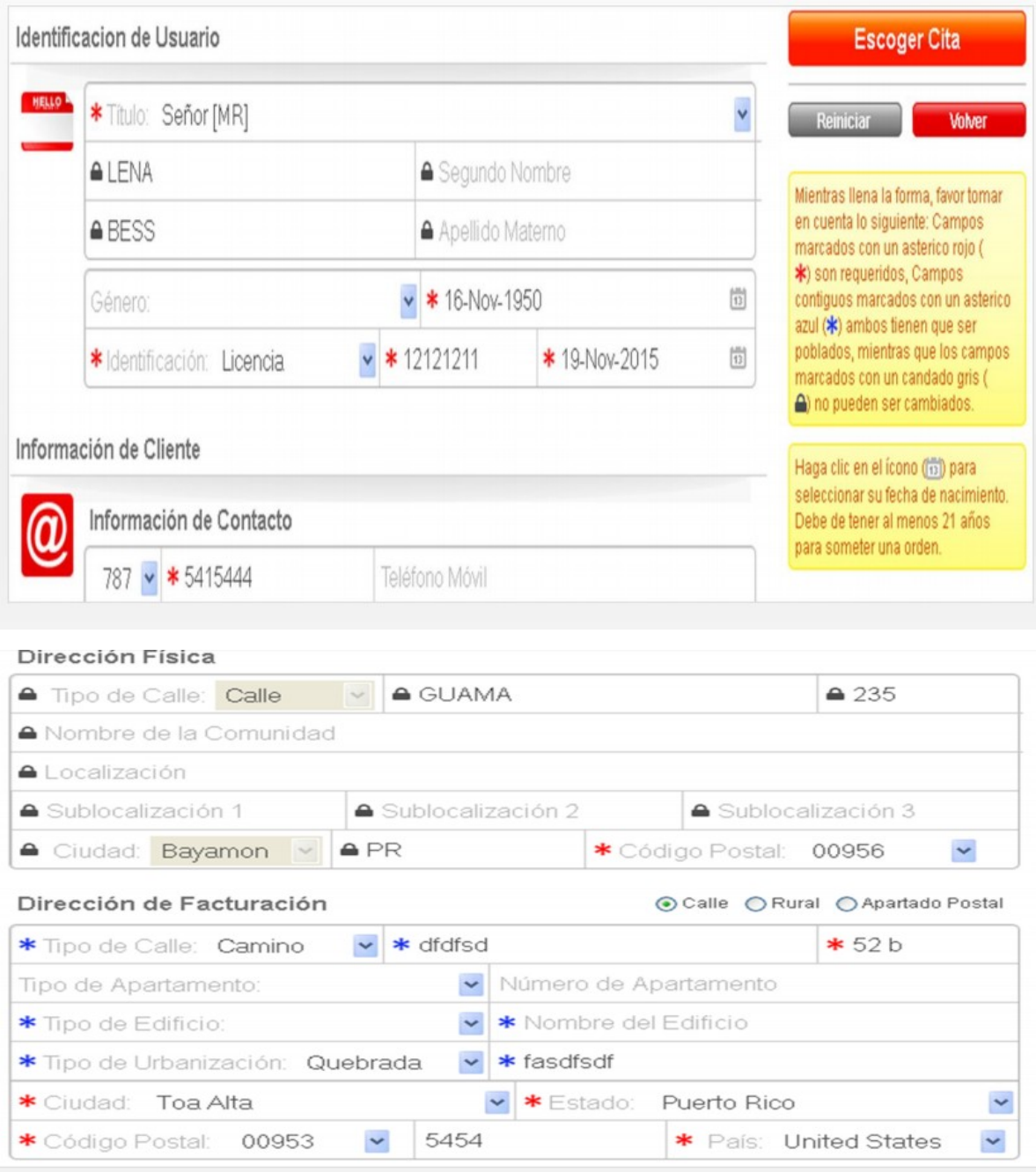
El sistema **COPS** le desplegará un detalle del plan y servicios adicionales.



Le especifica la mensualidad del cliente y los cargos no recurrentes que deben ser pagados por adelantado, excepto en casos específicos de clientes existentes.

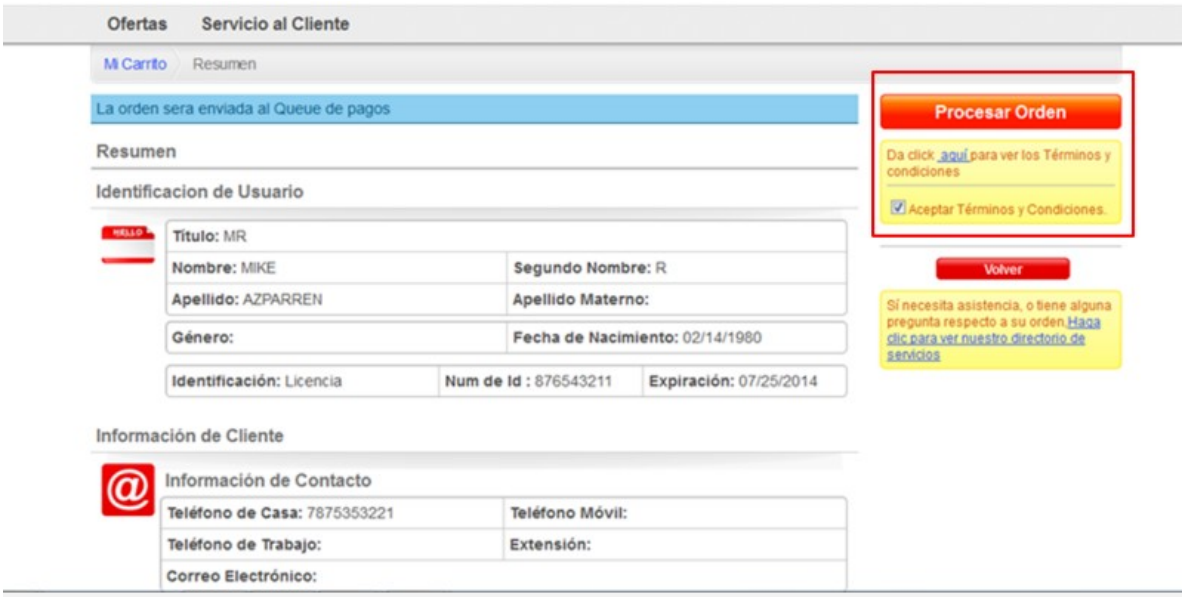


Luego de esto debemos hacer click en **REALIZAR ORDEN** para que el sistema nos dirija a la pantalla donde debemos completar los puntos en rojo con información de cliente que es solicitada.

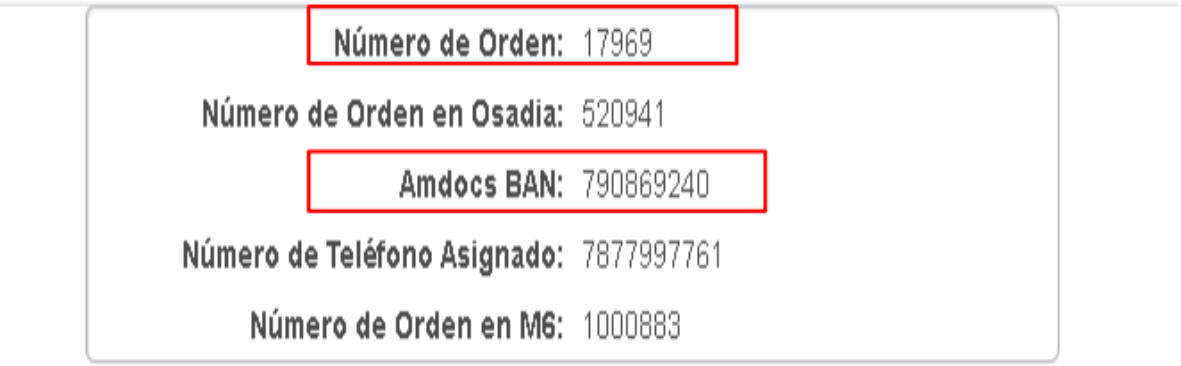


En esta última parte debemos colocar los datos del contacto tanto del solicitante o titular como de quien recibirá al técnico para instalar el servicio en caso de que no sea posible comunicar el titular, también es necesario colocar números de contacto y notas específicas para el instalador.

Luego de completados los campos debemos colocar el "check mark" en **ACEPTAR TERMINOS Y CONDICIONES** y hacer click en **PROCESAR ORDEN**



Lo cual nos envía el recuadro con los siguientes datos:



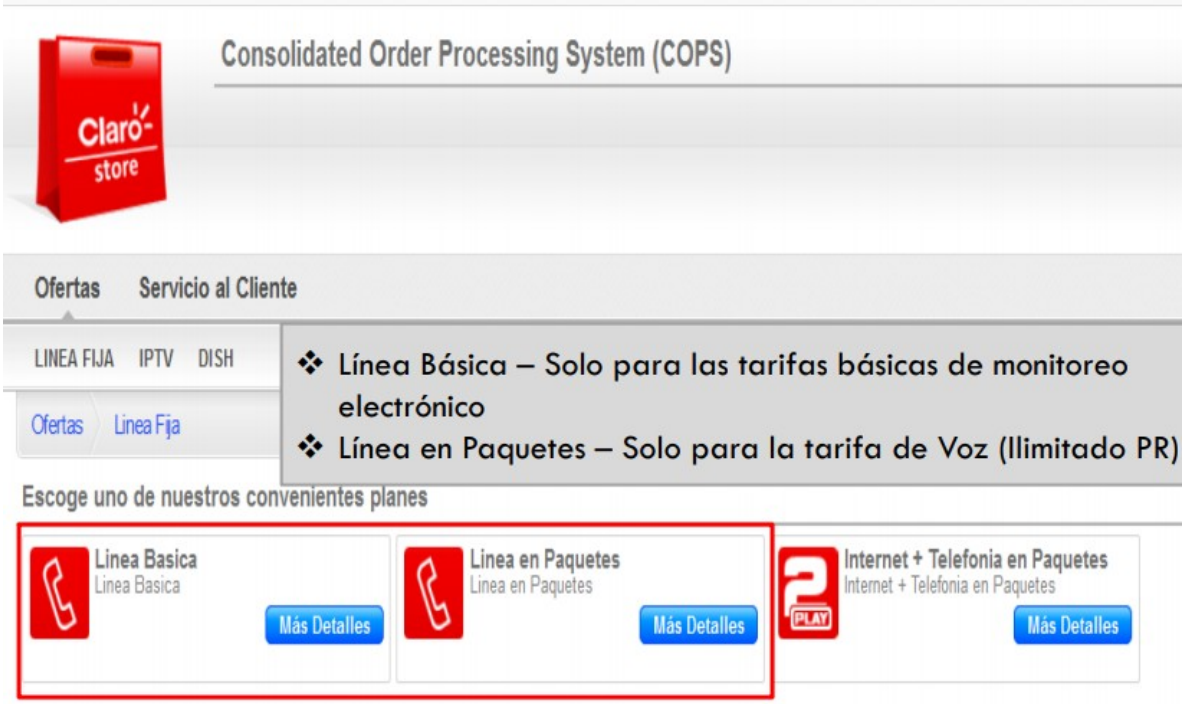
Mensaje 304: Ordenes de Linea o Linea con Internet seran almacenadas sin someterse; para completar el proceso de someterla; comuniquese con el Monitor de Calidad.

IMPORTANTE

- Número de teléfono asignado nunca se le da al cliente. No significa que se le asigne ese número

4.15 Crear línea sencilla:

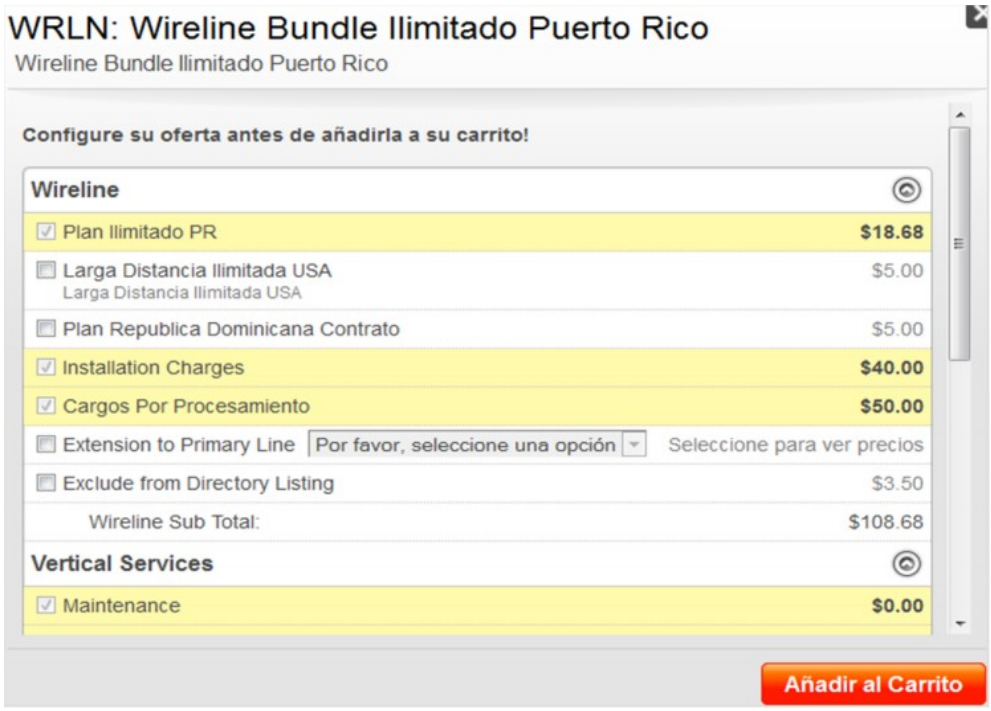
Una vez accedemos a **COOPS** verificamos:



Debemos seleccionar la opción **LINEA EN PAQUETES**

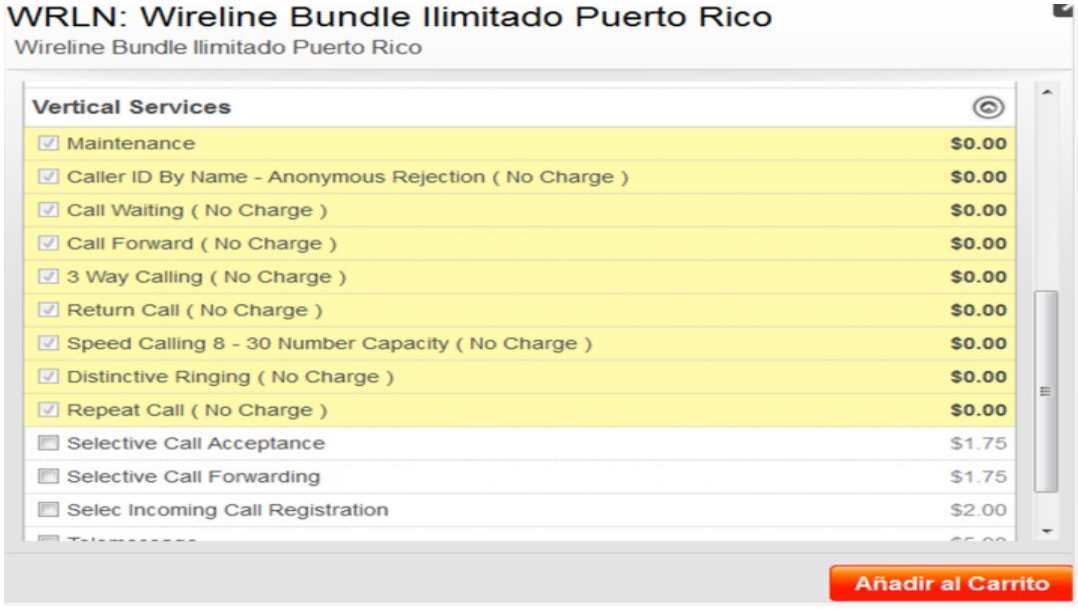
Luego hacer click en:

La misma nos redirecciona a seleccionar ofertas:

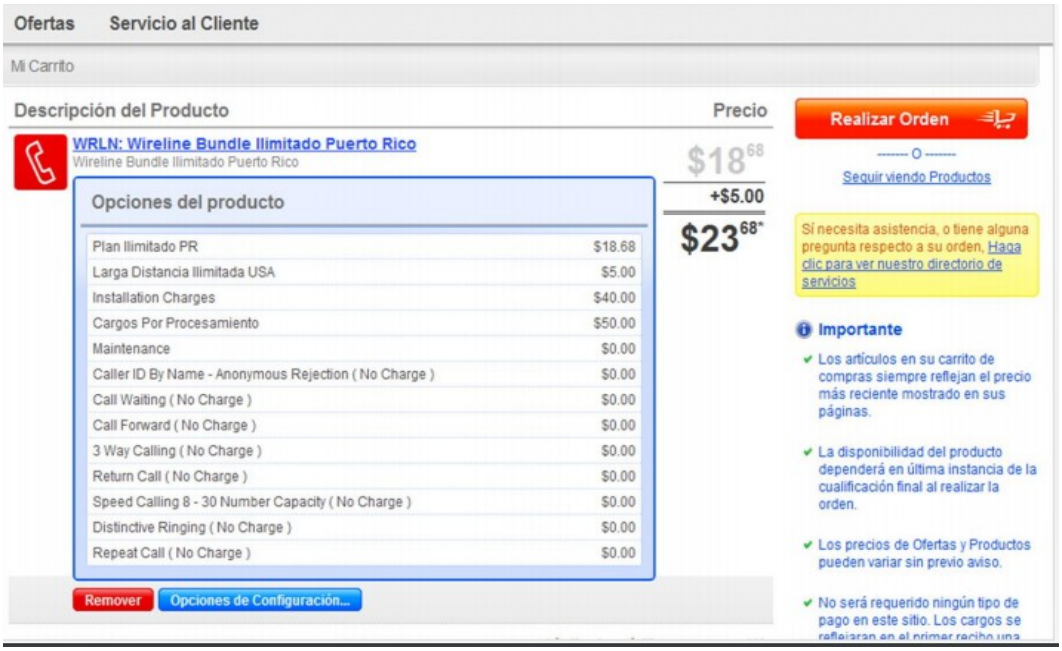


Luego de colocar un “check mark”en los servicios ofrecidos, aceptados por el cliente y agregar al **CARRITO**.

Pasamos a la parte de verificar los **Servicios Verticales** y **Añadimos al Carrito**.

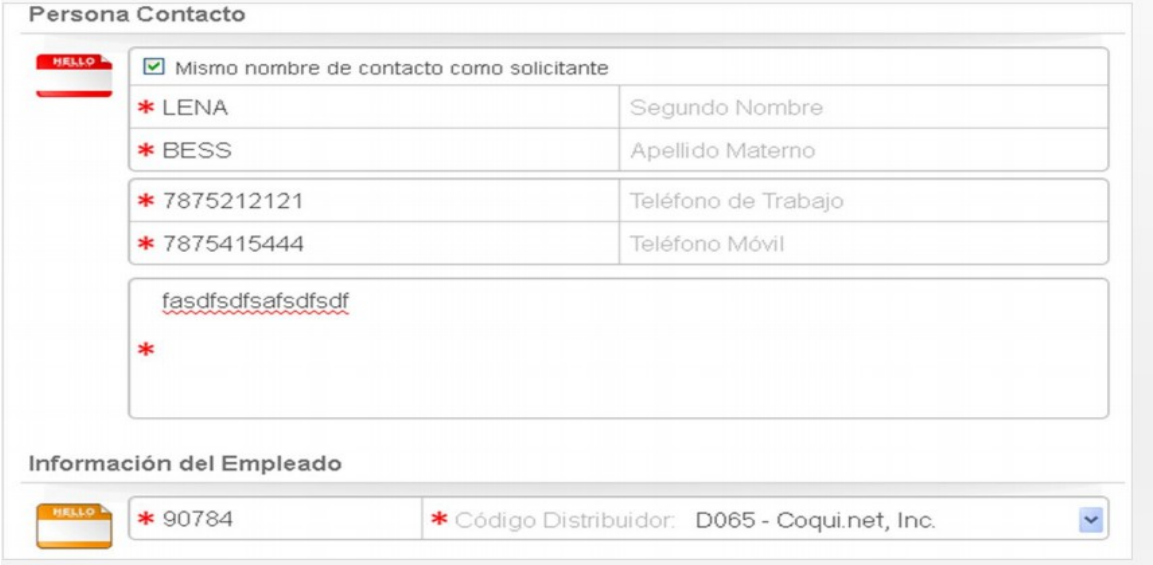


Una vez realizamos el proceso, pasamos a la pantalla:

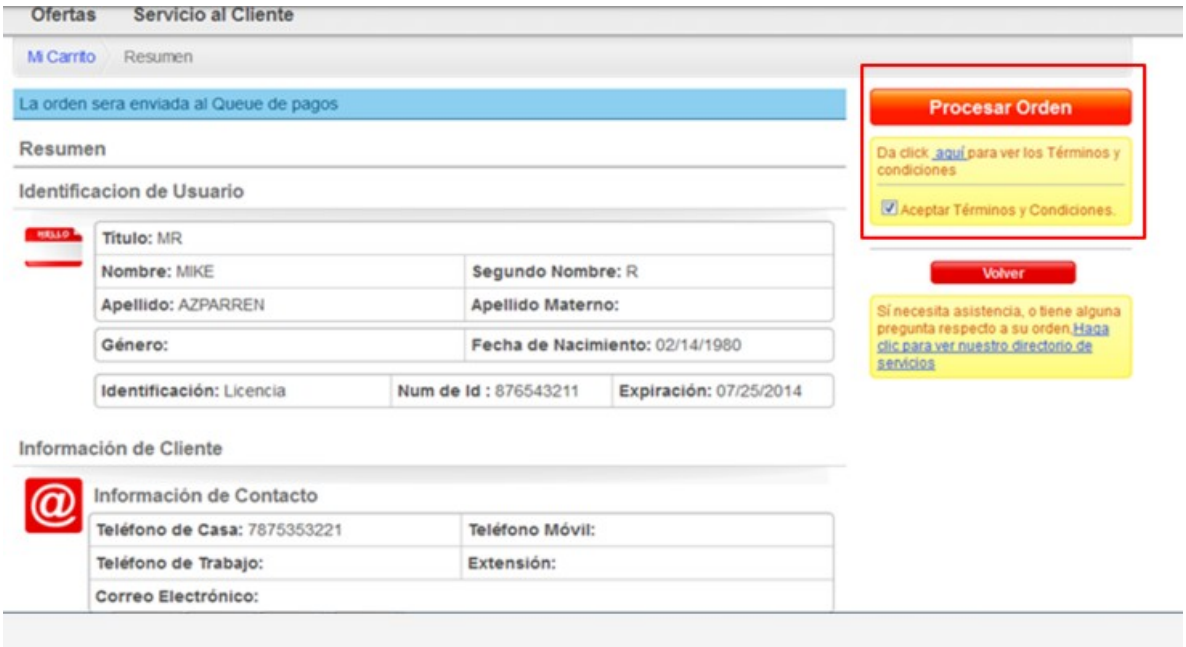


Donde es necesario hacer click en **Realizar Orden** donde pasamos a completar la información de cliente:

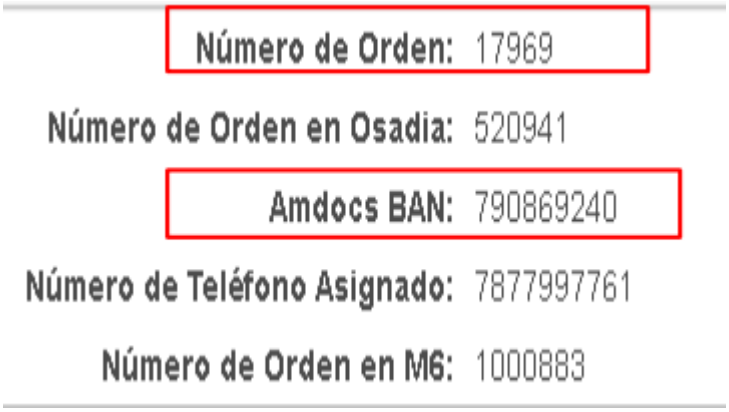
En la parte final de la página nos solicita información de quien será el autorizado a recibir la instalación o si será el mismo titular, posemos colocar una breve nota para el técnico y colocar la información de nuestro departamento y nuestro ID de empleado.



Luego llegamos a la parte de **Procesar la orden:**



Una vez en esta parte verificamos que este correcta la información y hacemos click en **PROCESAR LA ORDEN** nos muestra el numero de la misma y numero de la cuenta nueva**.**



Recordar no orientar el **número de teléfono asignado** ya que el mismo puede cambiar en el proceso de la orden.

Equipo de servicio al cliente.